Revenue Canada
Taxation

1992-93
Estimates

Part III

Expenditure Plan

32-03733/

The Estimates Documents

The Estimates of the Government of Canada are structured in three Parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve. The Part III documents provide additional detail on each department and its programs primarily in terms of the results expected for the money spent.

Instructions for obtaining each volume can be found on the order form enclosed with Part II.

©Minister of Supply and Services Canada 1992

Available in Canada through

Associated Booksiores
and other booksellers

or by mail from

Canada Communication Group — Publishing
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-2/1993-III-57
ISBN 0-660-57053-5

1992-93 Estimates

Part III

Revenue Canada
Taxation

Preface

This Expenditure Plan is designed to be used as a reference document, and as such contains several levels of detail to respond to the various needs of its audience.

This Plan is divided into three sections. Section I presents an overview of the Program and a summary of its current plans and performance. For those interested in more detail, Section II identifies, for each activity, the expected results and other key performance information that form the basis for the resources requested. Section III provides further information on costs and resources as well as special analyses that the reader may require to understand the Program more fully.

Section I is preceded by Details of Spending Authorities from Part II of the Estimates and Volume II of the Public Accounts. This is to provide continuity with other Estimates documents as well as to aid in assessing the Program's financial performance over the past year.

This document is designed to permit easy access to specific information that the reader may require. The table of contents provides a detailed guide to the contents of each section and a financial summary in Section I provides cross-references to the more detailed information found in Section II. In addition, references are made throughout the document to allow the reader to find more details on items of particular interest.

Table of Contents

Details of Spending Authorities 5

A. Authorities for 1992-93 6
B. Use of 1990-91 Authorities

Section I
Program Overview

A. Plans for 1992-93 and Recent Performance 7
   1. Highlights 11
   2. Financial Summaries
B. Background 17
   1. Introduction 17
   2. Mandate 18
   3. Program Objective 18
   4. Program Organization for Delivery
C. Planning Perspective 22
   1. External Factors Influencing the Program 27
   2. Initiatives 34
   3. Update on Previously Reported Initiatives 41
D. Program Effectiveness

Section II
Analysis by Activity

A. Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns 42
B. Post-Assessing Compliance Programs 62
C. Collections and Accounting 86
D. Appeals 109
E. Administration and EDP Services 119
F. Revenues Credited to the Vote 130

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources
   1. Financial Requirements by Object 131
   2. Personnel Requirements 132
   3. Capital Expenditures 135
   4. Transfer Payments 136
   5. Revenue 136
   6. Details of Accounts Receivable 139
   7. Net Cost of Program 142

B. Other Information
   1. Acts Administered in Whole or in Part by Revenue Canada, Taxation 143
   2. Revenue Canada, Taxation Offices 143
   3. Provincial Tax Incentives Administered by Revenue Canada, Taxation 146

Topical Index 148

Details of Spending Authorities

A. Authorities for 1992-93 - Part II of the Estimates

Financial Requirements by Authority

Vote	(thousands of dollars)	1992-93 Main Estimates	1991-92 Main-Estimates
	National Revenue		
	Taxation		
15	Operating expenditures	**1,111,750**	1,043,898
20	Capital expenditures	**57,042**	38,436
(S)	Contributions to employee benefit plans	**149,009**	136,787
	Total Department	**1,317,801**	1,219,121

Votes - Wording and Amounts

Vote	(dollars)	1992-93 Main Estimates
	Taxation	
15	Taxation - Operating expenditures, contributions and recoverable expenditures on behalf of the Canada Pension Plan and the Unemployment Insurance Act	**1,111,750,000**
20	Taxation - Capital expenditures	**57,042,000**

Program by Activities

(thousands of dollars)	1992-93 Main Estimates							1991-92 Main Estimates
	Authorized Person-Years*	Budgetary						
		Operating	Capital	Transfer Payments	Sub-Total	Less Revenues credited to the vote	Total	
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	7,872	400,183	1,014	-	401,197	-	**401,197**	392,869
Post-Assessing Compliance Programs	5,331	304,306	2,474	-	306,780	-	**306,780**	288,126
Collections and Accounting	6,018	252,879	2,391	-	255,270	-	**255,270**	229,311
Appeals	779	42,807	321	-	43,128	-	**43,128**	42,183
Administration and EDP Services	4,339	358,438	50,842	124	409,404	-	**409,404**	381,022
Revenues Credited to the Vote						97,978	**(97,978)**	(114,390)
	24,339	1,358,613	57,042	124	1,415,779	97,978	**1,317,801**	1,219,121
1991-92 Authorized Person-Years	23,378							

* See Figure 70, page 132, for additional information on person-years.

B. Use of 1990-91 Authorities - Volume II of the Public Accounts

Vote (dollars)	Main Estimates	Total Available for Use	Actual Use
Taxation			
15 Operating expenditures	919,269,000	1,015,462,441	**999,146,936**
20 Capital expenditures	48,066,000	53,330,790	**52,925,489**
(S) Contributions to employee benefit plans	122,799,000	131,740,000	**131,740,000**
(S) Federal and Supreme Court awards		264,448	**264,448**
Total Program - Budgetary	1,090,134,000	1,200,797,679	**1,184,076,873**

Section I
Program Overview

A. Plans for 1992-93 and Recent Performance

1. Highlights

Over the past two years, the Department has successfully accommodated significant legislative changes involving the implementation of the Goods and Services Tax Credit and Pension Reform, as well as other external demands. More recently, the Department has had to respond to the Federal Budget, tabled February 26, 1991, requiring the development and implementation of initiatives to improve the collection of tax revenues owed to the government. These changes include administration of a set-off program in which tax refunds are used to recover debts owing to the government such as Unemployment Insurance overpayments that involve misrepresentation.

Taxation is now preparing to meet the challenges of the next decade through the re-examination of internal procedures, organizational renewal, technological innovation and imaginative management initiatives. These encompass Vision for Service Excellence, numerous Corporate Development Initiatives, Service Through Leadership and Involvement sessions, and a new Management Strategy framework. The range of activities is intended to generate a modern, dynamic, client and employee centred organization. Operationally, the Department is streamlining its field offices and modernizing Taxation Programs Branch at Head Office in order to place greater emphasis on human resources, communications, technology, and strategic thinking.

The energy devoted to such efforts is expected to result in service and productivity improvements. Technological innovations in almost every area of the Department will not only contribute to constraining costs and the growth in staff size, but also will bring about faster, more efficient service to the public.

Highlights of the Taxation Program include:

- an intensified effort to assess and collect tax revenues owed to the government. Additional resources are being applied to matching, post-assessing, collection, and non-resident audit activities for 1991-92 and future years in order to identify and collect amounts owing (see page 28);

- the implementation of a pilot project to set-off overpayments such as misrepresented Unemployment Insurance claims against income tax refunds to ensure that individuals who are already delinquent on monies owed to the Crown do not receive additional sums of public funds (see page 27);

- the establishment of a multi-year EDP investment strategy for the period 1991-92 to 1994-95. Additional resources were obtained to ensure an appropriate funding base to pursue numerous opportunities for the improvement of tax administration through the prudent selection, innovative use, and effective administration of new technologies (see page 27);

- the architectural restructure of the T1 (Individual) Processing System in order to accommodate legislative changes and technological enhancements, and to proceed with the evolution from an "old technology" base to a "new technology" base. The results will be more timely processing, improved taxpayer service and the establishment of a new technological platform allowing for electronic linkages with taxfilers, financial institutions and other entities (see page 39);

- the expansion of the existing audit laptop project. Additional resources were obtained to equip tax auditors with suitable laptop computers for performing repetitive calculations and to provide an automated library of tax documents. In addition, the laptops will provide the capacity to directly examine a taxpayer's computerized systems. Efficiencies of operation will result, the effect of which will be improved tax recoveries. This initiative is being phased in over three years commencing in 1991-92 (see page 29);

- the re-organization of departmental operations, including the modernization of Head Office. The new organizational structure takes into account an enriched departmental management philosophy, the precepts of PS 2000, and the government-wide thrust of empowering front-line staff to better serve Canadians (see page 29);

- the reduction of the management category complement in accordance with the February 26, 1991 Federal Budget by 12%, from 162 to 143 by March 31, 1993. The management structures of all branches were reviewed with the objective of reducing management layers, broadening the span of control, and streamlining operations. The Department expects to reach its target executive count of 143 executives by the March 1993 deadline;

- the expansion of services available to taxpayers at Taxation Centres. As part of this initiative all Taxation Centres will be renamed Taxation Service Centres and their mandate will be expanded with emphasis on providing a full range of service to clients (see page 30);

- the development of the Public Enquiries Prompt System (PEPS). This expert system, using the most advanced technology, will provide District Office enquiries agents with an automated tool for responding to telephone enquiries (see page 30);

- the development of an automated Personnel Management Information System (PMIS). This information system will process and maintain information about departmental jobs, positions and employees. The objectives of the system are: data integration related to personnel functions; timely access to a wide range of information; automation of routine personnel tasks; and electronic exchange of data with central agencies. This system will be developed over the next four years for full implementation in 1996-97 (see page 28);

- the development and implementation of automated data capture techniques to handle payments and accounts which are remitted directly to Revenue Canada, Taxation. A pilot project will be introduced in October, 1992 at the Shawinigan Taxation Centre, and fully implemented in the other Taxation Centres by 1993-94 (see page 33);

- the development of an electronic payment system to transmit financial payments and data between taxpayers, Taxation, financial institutions and the Bank of Canada. It is envisaged that all taxpayers, large and small, will be able to transfer funds from their bank account to the account of the Receiver General along with payment information to Taxation, thus considerably improving efficiency in tax payment administration (see page 33);

- the development and implementation of a direct deposit system whereby income tax refunds and credits will be deposited directly into the recipients' accounts at any bank, trust company, credit union, or other financial institution in Canada, thus improving the timeliness of receiving the funds (see page 32);

- the initiation of "educational visits" for new employers, which will give them the opportunity to discuss any questions or problems about their obligations to deduct at source without the concern that penalties will be applied if

errors have been made. A regular review will also be carried out to verify compliance with deducting, remitting and reporting provisions related to source deductions. These visits are expected to result in a decrease in enquiry and enforcement workloads (see page 31);

- the development and implementation of a Fairness Package to help taxpayers better understand and comply with the law, and make administration procedures fairer and simpler. This Fairness Package allows for refunds to individuals for all taxation years after 1984, as opposed to the previous three-year limitation. The Department can now waive or cancel interest or penalties if they are caused by factors that are beyond taxfilers' control. The Fairness Package is also designed to provide clients with easier access to the dispute process by: extending the time limit to file objections for individuals and testamentary trusts (to one year from due date of the return); allowing objections to be filed in letter form at any Taxation office; removing the requirement that objections be served on prescribed forms, in duplicate and by registered mail; and, re-directing the initial review of applications for an extension of time to serve an objection from the Tax Court to local Chiefs of Appeals;

- the development of a system to simplify the payment of income tax instalments by individuals. Taxation will be informing taxpayers of the exact amount of their instalment requirement. Taxpayers using this system will not be subject to interest charges or penalties, even if these payments fall short of their total tax liability for the year. The first notice will be mailed in February 1992 to taxpayers currently required to pay quarterly instalments beginning with the March 1992 instalment. Subsequent notices will be issued prior to the remaining instalment due dates. Farmers and fishermen, who are required to make one instalment payment on December 31, 1992, will receive one notice in November. The 1992-93 forecasted expenditures are 38 person-years and $2.9 million; and

- the implementation of an enriched business enquiries program. Emphasis will be on business oriented enquiries as opposed to routine enquiries which are currently handled by central enquiries staff. The Department will publish, as of January 1, 1992, the business enquiries telephone numbers in all tax guides and telephone directories.

2. Financial Summaries

Figure 1: Financial Requirements by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Change	For Details See Page
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	**401,197**	395,871	5,326	42
Post-Assessing Compliance Programs	**306,780**	293,326	13,454	62
Collections and Accounting	**255,270**	236,129	19,141	86
Appeals	**43,128**	41,888	1,240	109
Administration and EDP Services	**409,404**	402,638	6,766	119
Total expenditures	**1,415,779**	1,369,852	45,927	
Less: Revenues Credited to the Vote	**97,978**	114,390	(16,412)	136
Total appropriations	**1,317,801**	1,255,462	62,339	
Receipts Credited to the Consolidated Revenue Fund	**12,316**	11,961	355	136
Person-years*: Controlled by TB	**24,339**	23,956	383	
Other	**625**	945	(320)	
Total Person-Years	**24,964**	24,901	63	

* See Figure 70, page 133, for additional information on person-years.

Explanation of Change: The Activity distribution of the 1992-93 Estimates has been prepared based on the most current information available at the end of December, 1991. Further adjustments may be required prior to finalizing internal budgets for the 1992-93 fiscal year. The net increase of $62.3 million or 5.0 % in the 1992-93 total expenditures over the 1991-92 forecast is due to the following items:

	P-Y	($000)
• a net decrease due to interdepartmental transfers: 39 person-years to Department of Justice for tax litigation work; 2 person-years to National Archives for increased file retrieval requirements;	(41)	(2,442)
• planned reductions to the costs of implementing the Goods and Services Tax Credit primarily due to expected reductions in assessing and enquiries, accounts-related workload and administration support. In addition, start-up costs for EDP support were for 1991-92 only;	(123)	(10,000)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;	246	8,713
• net additional resources to implement refund set-off, electronic data interchange and other technology initiatives;	51	3,121
• a net decrease in funding for the implementation of Pension Reform primarily due to a reduction to the national advertising campaign;	(7)	(6,432)
• additional resources to improve EDP capabilities consistent with an established long-term investment strategy;		7,000
• additional resources associated with increased workload volumes for Returns Processing, Appeals and Deductions at Source;	77	2,693
• additional resources required to maintain existing levels of enforcement activities;	230	13,179

• an increased net requirement because of a decrease in Revenue Credited to the Vote, primarily due to a revised memorandum of understanding between Revenue Canada, Taxation and Health and Welfare Canada concerning the administration of the Canada Pension Plan;		16,412
• an increase in personnel and other operating resources as a result of salary adjustments and other changes; and		30,095
• a reduction in person-years for cost recovered activity associated primarily with the 1991 Census.	(370)	
	63	62,339

Details of variances are provided by Activity.

The 1991-92 forecast is $36.3 million or 3.0% higher than the Main Estimates of $1,219.1 million. This change is the result of the following:

	P-Y	($000)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;	291	14,617
• net additional resources to implement refund set-off, electronic data interchange and other technology initiatives;	22	7,091
• additional resources for the implementation of Pension Reform;	283	13,633
• additional resources to improve EDP capabilities consistent with an established long-term investment strategy;		18,500
• reductions associated with the Federal Budget of February 26, 1991; and		(36,500)

• an increase to correct the method of calculating the salary base for the Department.		19,000
	596	36,341

Details of variances are provided by Activity.

Figure 2: 1992-93 Expenditures by Activity (Percentage Distribution)

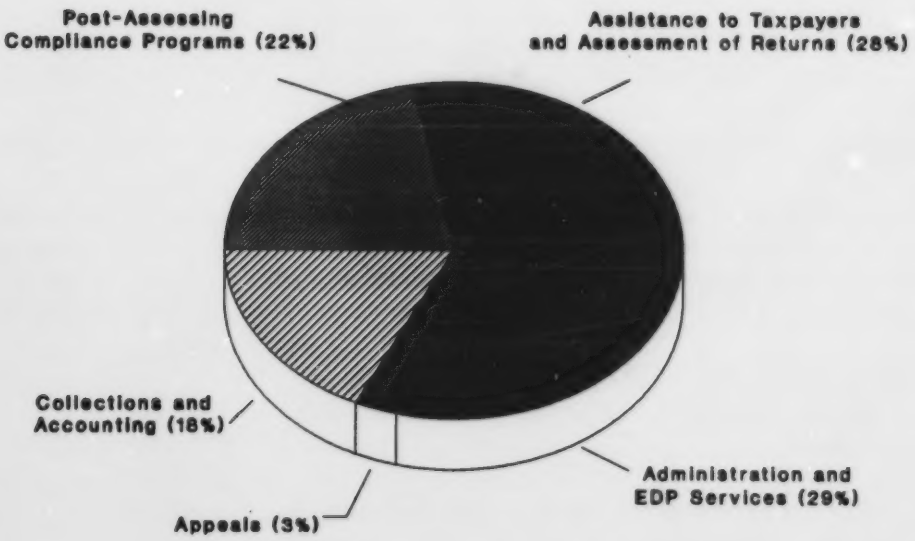


Figure 3: 1990-91 Financial Performance

(thousands of dollars)	1990-91		
	Actual	Main Estimates	Change
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	382,900	339,939	42,961
Post-Assessing Compliance Programs	265,953	269,142	(3,189)
Collections and Accounting	213,158	203,852	9,306
Appeals	36,463	35,324	1,139
Administration and EDP Services	383,195	339,634	43,561
Totals	1,281,669	1,187,891	93,778
Less: Revenues Credited to the Vote	97,592	97,757	(165)
	1,184,077	1,090,134	93,943
Revenues Credited to the Consolidated Revenue Fund	19,001	9,974	9,027
Person-years*: Controlled by TB	22,581	21,888	693
Other	543	429	114
	23,124	22,317	807

* See Figure 70, page 133, for additional information on person-years.

Explanation of Change: Actual financial requirements were $93.9 million or 8.6% more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Y	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit;	677	64,927
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform;	221	19,703

• additional resources for the Appeals, and Collections and Accounting Programs;	65	3,566
• net reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax and other general government reductions;		(19,233)
• additional salaries, equalization pay, Federal and Supreme Court Awards, and an increase in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and Transfers;		41,865
• the net over utilization of $0.4 million in other operating resources for student employment initiatives offset by an under utilization for training allowance for casuals; and	47	
• a lapse in salaries, other operating, and capital.	(203)	(16,885)
	807	93,943

Details of variances are provided by Activity.

Note:

The 1990-91 total departmental Actuals and Main Estimates figures displayed in Figure 3 agree with the totals found in the 1990-91 Public Accounts. However, the Activity distribution of these total expenditures differs as a result of approved changes to the departmental Operational Planning Framework.

B. Background

1. Introduction

The Department of National Revenue, Taxation operates one program, Taxation, under the direction of the Minister of National Revenue.

The Department administers income tax legislation for the federal government, collects personal income tax on behalf of all provinces except Quebec, corporate income tax on behalf of all provinces except Alberta, Ontario and Quebec, employee and employer contributions under the Canada Pension Plan, and employee and employer premiums for Unemployment Insurance.

The Department of Finance has responsibility for tax policy and amendments to the Income Tax Act. National Revenue, Taxation provides advice on the administrative feasibility of proposed tax measures and provides a statistical service used in the development of tax policy.

2. Mandate

The Department exists by virtue of the Department of National Revenue Act which charges it with the "control, regulation, management and supervision of internal taxes including income taxes and succession duties".

The Minister of National Revenue is the responsible Minister for Part I of the Canada Pension Plan and for Parts IV and VIII of the Unemployment Insurance Act.

The Department also administers International Tax Agreements signed with a large number of countries aimed at promoting the exchange of information between treaty partners as well as the avoidance of double taxation of foreign-earned income of their respective citizens.

The Department collects income taxes for the provinces under agreements entered into by the Minister of Finance with the provincial governments concerned according to provisions of Part III of the Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act.

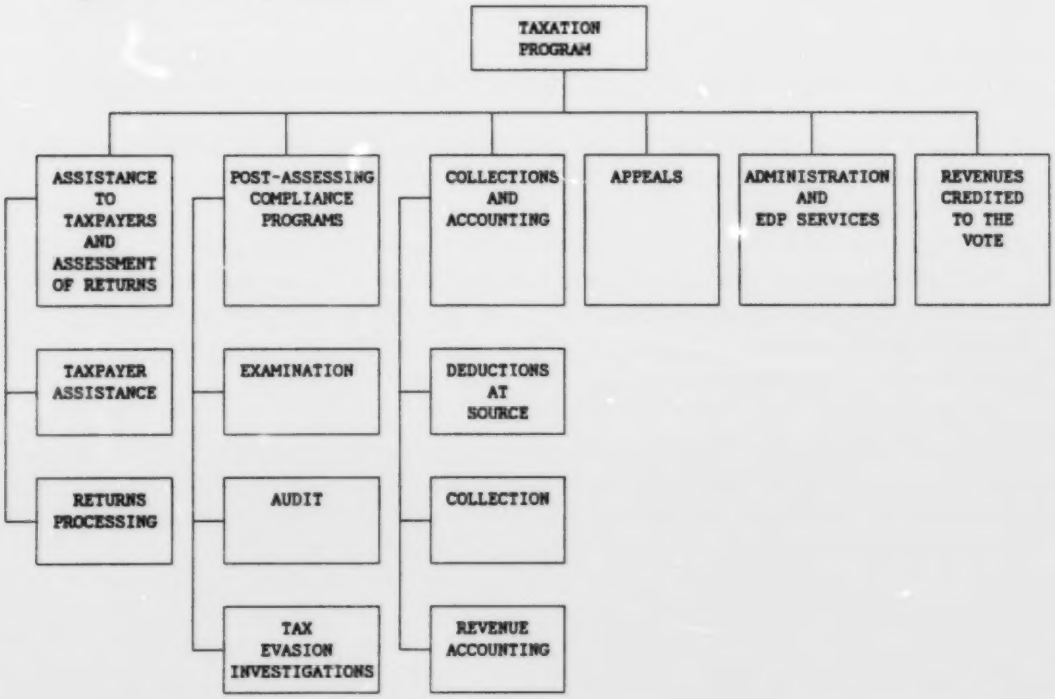
3. Program Objective

The objective of the program is: "To assess and collect income taxes as well as other payments and to support social and economic programs of the government in a fair and equitable manner through the administration of the Income Tax Act and other Federal and Provincial Statutes and through the provision of assistance to Canadians, so they can comply with the law and benefit from these programs."

4. Program Organization for Delivery

Activity Structure: The Taxation program is divided into six Activities which reflect the processes undertaken by the Department to fulfil its mandate. For the purposes of internal planning and resourcing, three of the Activities are broken out into a number of sub-activities, as presented in Figure 4.

Figure 4: Activity Structure



Organization Structure: The Department is organized into 14 broad sectors each reporting to the Deputy Minister.

The Assistant Deputy Minister, Taxation Programs Branch, establishes policy, develops corporate strategies and programs and coordinates the analysis and reporting of corporate performance of operations relating to the processing, assessment and audit of tax returns as well as the collection of billed taxes. The Branch is responsible for the formulation of national standards and guidelines to ensure that programs and policies are applied uniformly across the country.

The Assistant Deputy Minister, EDP Systems and Technology Branch, is responsible for the research, development, maintenance and operations of EDP systems in support of the Department's various programs and provides computer-related services to other Departments and levels of government.

The Assistant Deputy Minister, Legislative and Intergovernmental Affairs Branch, is responsible for providing technical interpretations of the Income Tax and related Acts, and for working with officials of the Department of Finance in the development of tax policy. The Branch is also responsible for providing statistical services, for registering pension plans and charities, and for liaising with provincial and foreign governments on tax-related matters.

The Assistant Deputy Minister, Appeals Branch, is responsible for resolving notices of objection and appeals submitted by taxpayers who do not agree with their tax assessments. To process the notices of objection, each Taxation Centre and District Office has an Appeals Division which is under the direction of the Assistant Deputy Minister. Appeals are resolved in conjunction with the Department of Justice.

The Assistant Deputy Minister, Finance and Administration Branch, is responsible for the planning, development and maintenance of national policies, programs and procedures in the areas of finance, administration, security, the printing and distribution of tax forms, and the design and development of corporate management information.

The Assistant Deputy Minister, Human Resources Branch, develops national policies, programs and standards for staffing, organization, classification, official languages, employment equity, staff relations, training, pay and benefits, and human resources planning functions.

Five Regional Assistant Deputy Ministers are responsible for leading the activities of eight Taxation Centres, 38 District Offices, the International Taxation Office, and numerous Seasonal Tax Assistance Centres located in the Atlantic, Quebec, Central, Ontario and Western Regions. District Office and Taxation Centre Directors are responsible for the implementation and delivery of all programs assigned to field offices in a manner consistent with established policies.

The Director General, Communications and Consultations Branch, develops and coordinates national policies and programs related to the Department's overall communication strategies, and provides functional direction to District Offices and Taxation Centres regarding public affairs activities, outreach communications and the resolution of taxpayer problems.

The Director General, Corporate Affairs Branch, plans and directs the internal audit and program evaluation activities. The Branch is also responsible for corporate development initiatives, special projects, the provision of corporate secretariat services and ministerial correspondence.

The Senior General Counsel (Legal Services) provides an advisory service to the Deputy Minister and the Department on legal matters arising from the administration of the Income Tax Act and related statutes.

The distribution of resources by organization and Activity is shown in Figure 5.

Figure 5: 1992-93 Resources by Organization and Activity ($000)

		Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	Post-Assessing Compliance Programs	Collections and Accounting	Appeals	Administration and EDP Services	Organization Totals
Deputy Minister Taxation	P-Y					8	8
	$					$521	$521
ADM Taxation Programs Branch	P-Y	6,586	5,331	6,018		6	17,941
	$	$265,007	$306,780	$255,270		$1,082	$828,139
ADM EDP Systems and Technology Branch	P-Y					986	986
	$					$126,390	$126,390
ADM Legislative and Inter-Governmental Affairs Branch	P-Y	482					482
	$	$29,421					$29,421
ADM Appeals Branch	P-Y				779		779
	$				$43,128		$43,128
ADM Finance and Administration Branch	P-Y	571				2,034	2,605
	$	$93,136				$191,228	$284,364
ADM Human Resources Branch	P-Y					871	871
	$					$52,646	$52,646
Five Regional ADM*S	P-Y					214	214
	$					$22,386	$22,386
DG Communications and Consultations Branch	P-Y	233					233
	$	$13,633					$13,633
DG Corporate Affairs Branch	P-Y					208	208
	$					$12,585	$12,585
Legal Services	P-Y					12	12
	$					$566	$566
Activity Totals	P-Y	7,872	5,331	6,018	779	4,339	**24,339**
	$	$401,197	$306,780	$255,270	$43,128	$409,404	**$1,418,779**

C. Planning Perspective

1. External Factors Influencing the Program

Operational planning is based on assumptions about the anticipated number and complexity of tax returns, forecasted volumes of workload in key activities, legislative changes, the availability of resources, and expected productivity improvements resulting from change to policies and procedures and from the increased application of computer technology. Amendments to tax legislation, such as that related to Pension Reform and the Goods and Services Tax Credit, have a significant effect on departmental operations and resource needs. Person-year and financial resource requirements can only be established after the appropriate administrative procedures have been determined. However, Taxation minimizes the need for resources by liaising on a continuing basis with the Department of Finance to ensure that legislative changes are administratively feasible and economically viable.

Workload: The volume of work is largely determined by the number and the complexity of tax returns. Changes in the number of returns filed reflect such factors as the growth in population and per-capita income; changes in interest rates, labour force participation and unemployment rates; as well as the increasing use of the tax system as a vehicle for implementing various socio-economic programs. Increases in the complexity of returns result from the introduction, by the federal and provincial governments, of a variety of incentive programs which increase the number of public enquiries and taxpayer requested adjustments, as well as the amount of data to be captured and computed.

In addition to personal and corporate tax returns, there are many other types of documents which the Department receives and processes. These include returns of trusts, employer remittances, instalment payments by the self-employed and corporations, annual T4 statements of salaries and wages, information slips concerning other types of income as well as the applications and other documents associated with the registration of charities.

The yearly growth in the number of individual and corporate returns filed is shown in Figures 6 and 7 respectively. A forecast is shown for 1990, as returns filed during 1991, for the 1990 taxation year, are counted up to February 1992. The actual number is therefore not available at the time of preparing Part III. Figure 6 also reflects the specific impact of various socio-economic measures, such as the Federal Sales Tax Credit, on the number of returns filed by individuals.

Figure 6: Income Tax Returns Filed by Individuals (T1)

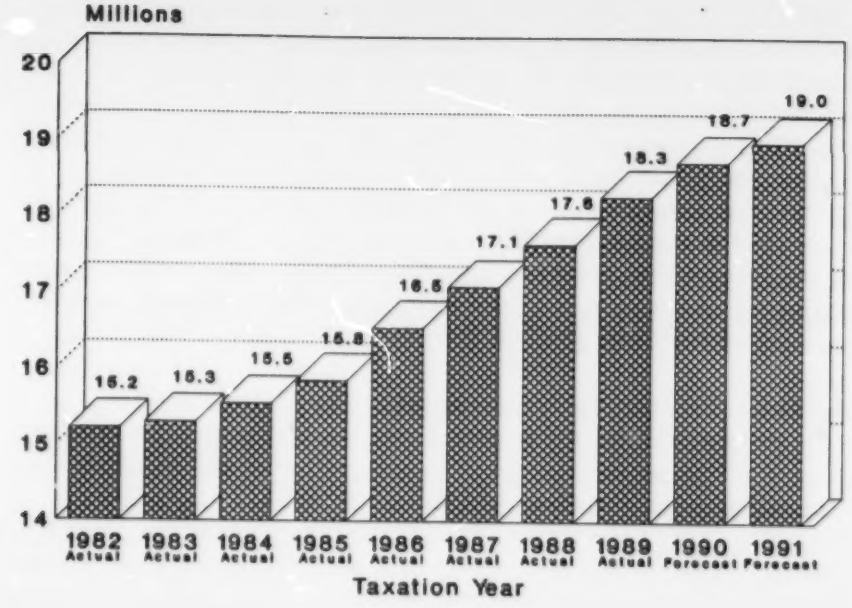
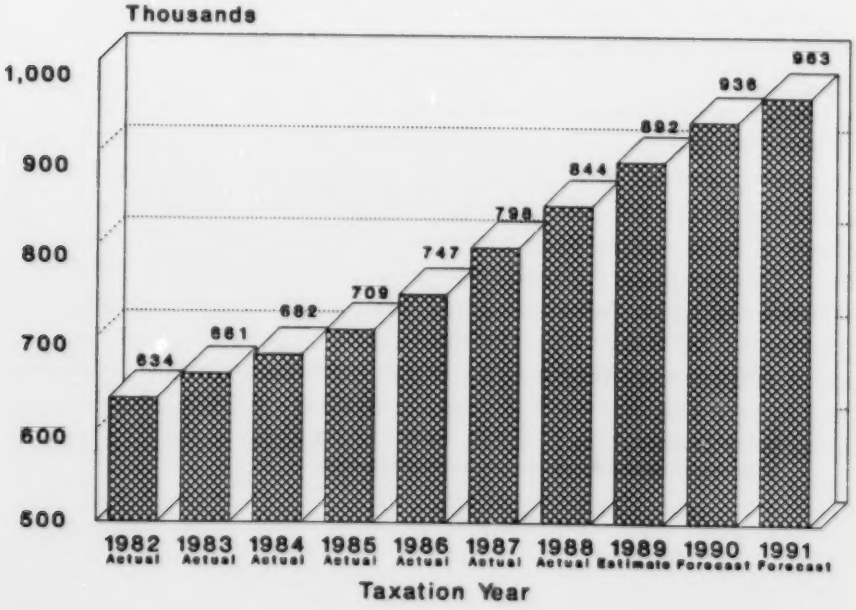


Figure 7: Income Tax Returns Filed by Corporations (T2)



Environmental Awareness: Subsequent to the tabling of the Government's Green Plan, Revenue Canada, Taxation developed an environmental strategy. This strategy includes a policy stating that: "Taxation will assume its full corporate responsibilities with respect to the environment, and will promote awareness of environmental obligations and develop opportunities for involvement in environmental concerns". The pillars of Taxation's environmental response are to reduce, reuse and recycle. Many Taxation activities are already sensitive to environmental needs such as our paper/printing practices and recycling programs. For example, in 1990 the Department reduced the amount of information needed in the General Tax Guide by 16,000 kilograms. Also, in the same year, the Department printed 120 million envelopes on recycled paper. Many technological improvements continue to offer the opportunity to reduce consumption of natural resources through the use of electronic communications.

Technology and Other Productivity Improvements: The Department is committed to the provision of quality service through a highly capable workforce equipped with state of the art technologies. In recognition of the demands from internal and external sources, the Department has embarked on a corporate information technology (IT) architectural review. The architectural approach builds upon the understanding of the business of Taxation - not only the business of today but the perceived business of the future.

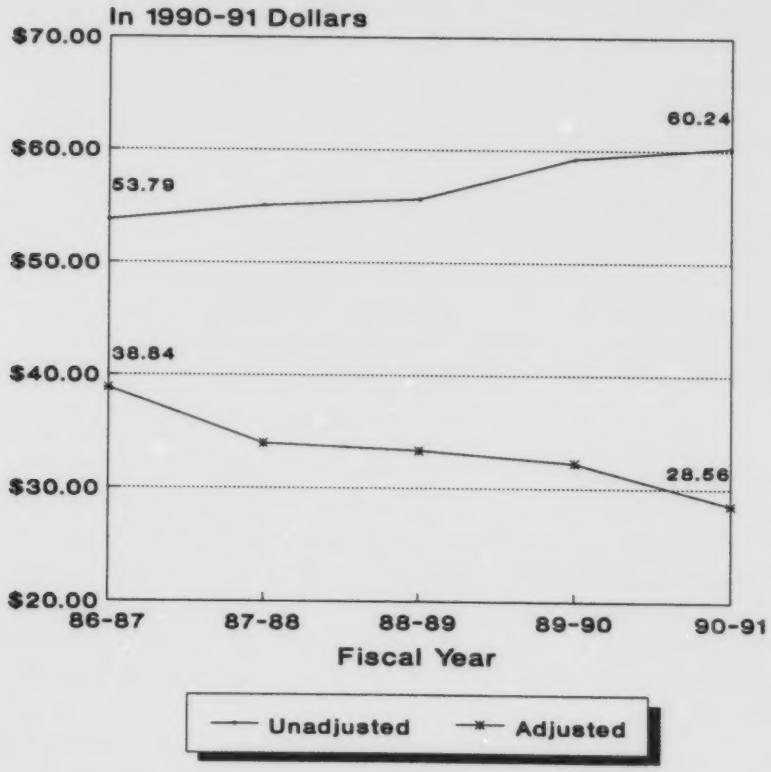
The corporate architecture provides guidance in the planning and structuring of the cost-effective use of information technology at the corporate level. It ensures that individual systems are designed in a consistent manner and integrate with each other, and that the complete suite of systems provides effective support for the Department's key business directions.

Also, the Department is constantly exploring ways of using automation to improve taxpayer service and internal operational efficiency. For example, automated telephone services provided directly to external clients in such areas as routine telephone enquiries, offer taxpayers longer hours of service with uniform accuracy of information while freeing staff to deal with more complex taxpayer issues. This automated phone service has been expanded in 1992 to include Telerefund, Info Tax, Advanced Child Tax Credit, Goods and Services Tax Credit payments, and RRSP Contributions limits. The collections and source deduction enforcement functions have also been automated (Automated Collections and Source Deductions Enforcement System - ACSES) resulting in improved productivity in this area.

Automation has only partially bridged the gap created by rapidly growing workload increases not matched by a comparable growth in staff. Since the technology continues to improve and to become less expensive, the planning perspective assumes increasing reliance on computerization.

Figure 8 illustrates the impact which productivity improvements have had on the overall costs of the program. The overall cost to process a tax return has marginally increased (in 1990-91 dollar terms) since 1986-87. However, when the increased complexity of returns is also taken into account (using the increasing number of information fields on a tax return as a proxy for complexity), the average cost of assessing each tax return falls. This cost saving is directly attributable to technological improvements and other productivity enhancements.

Figure 8: Cost to process a Return



Compliance: Canada's self-assessment taxation system relies on the honesty of taxpayers and the Department makes every effort to provide the widest range of services necessary to facilitate their voluntary compliance with the tax laws. While the vast majority of Canadians promptly pay their share of taxes, a small group does not respond. In order to keep the system fair to all, the Department promotes compliance by focusing on increased consultation; simplifying forms, guides and procedures; providing tailored assistance to special groups; administering various compliance programs; identifying areas of non-compliance; recommending changes in tax legislation; and, acquiring the necessary technological products to give employees fingertip access to taxpayer data, as well as to enable taxpayers to transmit data and funds to the Department.

Planning for compliance activities concentrates on the distribution of resources to strike a balance between two desirable effects; the encouragement of general compliance and the production of additional revenues. Given that the production of additional revenues is a surrogate measure of effectiveness, then it can be concluded that the Department is applying its resources appropriately if the compliance activities result in additional revenues due the Crown.

2. Initiatives

A Multi-Year EDP Investment Strategy: The last ten years have seen radical changes in the development and use of data processing technology. Rapidly accelerating technological change in the coming years will provide numerous opportunities for the improvement of tax administration through the prudent selection, innovative use, and effective administration of new technologies. An integral part of this equation is an appropriate funding base in order to realize the future benefits.

This sector has become an extremely complex environment and one on which the Department is completely dependent. This dependency, combined with restraint guidelines and technological changes, requires that long range planning of computer resources replace the year to year process. The overall approach to funding the EDP systems investment strategy is based on the estimated mainframe capacity requirements of individual program applications and the need for a replacement plan to maintain the value of the asset base.

Additional resources were obtained through Supplementary Estimates for 1991-92 and for stabilizing future years' funding levels. Estimated expenditures for 1991-92 and 1992-93 are $18.5 million and $25.5 million respectively.

Income Tax Refund Set-Off Initiative: The February 26, 1991 Federal Budget announced the government's intention to introduce the changes needed to permit the recovery of debts owing to the Crown from tax refunds. In support of this initiative, Revenue Canada, Taxation is participating in pilot projects to set-off overpayments such as misrepresented unemployment insurance claims (Canada Employment and Immigration Commission) against federal income tax refunds.

Studies by the Office of the Comptroller General show that a large number of debts owed to the Crown are going uncollected while many of these debtors continue to receive government funds under various programs and by way of tax refunds. The objective of the Refund Set-Off initiative is to ensure that, where possible and with the exception of those facing economic hardship, individuals who are already delinquent on monies owed to the Crown do not receive additional sums of public funds. It is estimated that the 1992-93 pilot project will result in $23 million of Unemployment Insurance overpayments set-off against tax refunds.

Additional resources were approved through the 1991-92 Supplementary Estimates for 1991-92 and future years. The 1991-92 planned expenditures are 17 person-years and $1.1 million. Estimated requirements for 1992-93 are 53 person-years and $2.2 million.

Intensified Revenue Generation Initiative: The February 26, 1991 budget called for Taxation to intensify efforts to assess and collect tax revenues owed to the government. As a result of this initiative, the Budget's revenue projections incorporated an increase of $100 million in 1991-92 and $150 million in 1992-93 and future years. In order to meet these expected revenue levels, the Department gave consideration to enhancing programs where there was potential for a high dollar recovery. It was also considered desirable to promote higher compliance in all areas of income tax administration. As a result, it was decided that a balanced approach would be implemented involving a combination of enhanced activities in the matching, post-assessing, collection and non-resident audit areas of the Department.

Also, in response to the announcement of the Minister of Finance for an $800 million aid package to Canadian grain farmers, the Department will be stepping up its efforts to collect taxes owed by delinquent taxpayers. This initiative will make the tax system more equitable for those Canadians who pay their taxes in full and on time. This initiative is expected to generate net revenue of $30 million in 1991-92 and $115 milion in 1992-93 and future years.

Additional resources were obtained through the 1991-92 Supplementary Estimates and the 1992-93 Estimates for these initiatives. Forecasted expenditures for 1991-92 are $14.6 million and 291 person-years. The 1992-93 Estimates include $25.4 million and 544 person-years.

Personnel Management Information System: In order to deliver high-quality, service-oriented programs for Canadian taxpayers, the Department is faced with the need to recruit, develop and maintain a highly-skilled and knowledgeable workforce capable of serving the public using the latest information and service technologies.

The development of this automated system will reduce the time and labour required to staff departmental programs by automating administrative processes and reducing paper burden. This project will also permit the Department to better plan for new program requirements and employee career development by providing managers and employees with more accurate and comprehensive human resource information. It will also allow the Department to provide more accurate and timely information to central agencies of the government, to Parliament and the public.

This project will be phased in over a four year period starting in 1992-93 and will address both corporate and local field office human resource requirements for information on classification, staffing, official languages, training, human resources planning and staff relations.

In 1992-93, the Department is forecasting to spend 33 person-years, $2.3 million in other operating and $0.6 million in capital for this initiative. When this initiative is fully implemented in 1996-97, the Department is forecasting a net saving of 35 person-years and related salary dollars of $2.0 million annually for personnel administration.

Expanded Laptop Initiative: Laptop or portable computers have become an integral tool in the field audit program. Computerized systems have been increasing in number and complexity, with the familiar paper ledgers and journals largely disappearing. To meet this challenge, the Department has begun to obtain laptop computers for all its auditors, including an unlimited site licence for an audit software package called IDEA (Interactive Data Extraction and Analysis).

The results of the pilot projects implemented in 1990-91 indicate both savings in time and an improvement in the quality of audits. In 1991-92 and 1992-93, the Department is expanding and accelerating the existing laptop project to take full advantage of the IDEA software and to implement other improvements. The program will be expanded to include all field auditors by the end of 1992-93. This will require the purchase of hardware and software for 2,100 staff who are not presently equipped.

It is expected that with the widespread use of microcomputers and IDEA software, the growth in EDP audit staff will be capped and, by 1994-95, approximately 25 person-years will be redirected to revenue generating activities, resulting in an additional $12.4 million in federal tax revenue. Also, administrative procedures associated with the Audit Information Management Systems (AIMS) will be streamlined saving a further 10 person-years that can be redirected to direct revenue producing field audits.

Because of the most recent success of the audit laptop initiative this technology will be expanded to include payroll auditors, who will also be provided with an expert system for pension calculations.

Additional resources were obtained through the 1991-92 Supplementary Estimates for this initiative. In 1991-92 and 1992-93, the forecasted expenditures are $3.8 million and $6.2 million respectively.

Departmental Reorganization Including the Modernization of Head Office: As a client-based organization, the departmental role is two-fold: to provide the best service possible while, at the same time, ensuring these services are delivered in the most cost-effective manner. To fulfil these responsibilities several changes to the organization are being implemented and others are being considered.

Head Office is currently being reorganized to strengthen its ability to fulfil the policy, coordination, and support roles envisioned in the new management strategy. The specific objectives include: reorganizing branches, which includes creating a new Client Assistance Directorate; delayering the organization to allow for faster decision-making and giving work teams more power; and transferring more of Head Office's operational activities to field offices.

Five regional offices are currently reorganizing to provide even stronger support for corporate decision-making and increased assistance to field operations. Included in the field operations are District Offices, Taxation Centres and an International Tax Office, where a restructuring of the organization is also being considered to reflect the Department's mission and management strategy, and to provide service to our clients that is more responsive, adaptive, accessible and user-friendly.

The resulting impact of this streamlining and simplification process will: encourage teamwork and employee involvement; concentrate resources on providing better service; encourage efficiency; integrate and harmonize programs; be more flexible; and increase authority, accountability, and support to employees.

Expansion of Taxation Centre Client Services: All Taxation Centres will now provide face-to-face client services. Taxation Centres will accept payments of accounts; provide forms, guides, and other publications as requested; and accept returns or other documents that clients may wish to file. The names of all senior managers in each District Office and Taxation Centre will be displayed on public area signboards and their telephone numbers will be published in telephone directories. The T1 General and Special Guides and all correspondence emanating from Taxation Centres will include appropriate telephone and fax numbers.

The Public Enquiries Prompt System: This automated system will combine information and knowledge obtained from experienced central enquiries officers, functional staff, and current publications and manuals, to produce a body of knowledge that will reflect decisions that experts would make in responding to client enquiries relating to both tax law and departmental policies and procedures. This should result in a higher degree of accuracy and improved productivity. The plan is to develop an operational prototype to be implemented in the spring of 1992.

System for the Electronic Notification of Debt: The Department is developing an electronic alternative to the current paper system for processing authorization and request forms for the tax preparation industry. Before an organization will discount a refund for clients, it determines whether there is an outstanding debt with the Government of Canada, since the government has the right to claim the refund to offset any outstanding debt. At the present time the Department processes about 1.5 million of these forms every year. This new "paperless" system will provide information within three hours, and is available 24 hours daily. The cost for developing this system is 4 person-years and savings through improved efficiency could be as high as 16 person-years when fully implemented.

Taxpayer Education Including Distance Education: This initiative will provide much needed service and assistance to specifically identified groups of taxpayers in the form of seminars, information packages and specialized enquiries services at the District Offices. Programs will be developed for high schools, post-secondary institutions, new filers and other identifiable groups. It will also enable the Department to provide small business/new employer seminars on an on-going basis and to maintain a continuing contact with local business communities and tax advisory committees. This is part of the Department's effort to educate taxpayers/new employers before they have problems which will result in errors.

This initiative will also provide a distance education system to reach people in remote sites throughout Newfoundland, Labrador, and northern Ontario. It uses interactive audio teleconferencing and computer-based telewriters to conduct seminars electronically. During the 1991 filing season, the pilot was expanded to northern Ontario. Because of the positive response, the Department plans to continue to use the distance education system and expand its use in the 1992 filing season.

Educational Visits: Starting in 1992, the Department plans to initiate consultative visits to new employers by its payroll auditors. The employer will have the opportunity to discuss any problems encountered and receive explanations concerning specific problems or situations. A regular review will also be carried out to verify compliance with deducting, remitting and reporting provisions related to source deductions. This will give the auditor an idea of other problems the employer may be encountering. There will be no penalties levelled on any discrepancy discovered during these visits. A client satisfaction questionnaire will be given to the new employer which will allow him or her to offer suggestions or voice an opinion on departmental services. This program is

expected to result in a more well informed employer who will be fully prepared to comply with source deduction provisions. This is also expected to result in a decrease in enquiry and enforcement workloads. In 1992-93, forecast expenditures are $0.3 million and 8 person-years.

T3 Computerization: The automated T3 (Estate and Trust Return) processing system will replace the current manual system that is used in the District Offices and Taxation Centres. Utilizing new EDP technologies, the system will operate in a "paperless" environment providing enhanced service to tax filers as well as increased compliance opportunities to the Department.

During 1991, a centralized mainframe file of all T3 accounts was established and is servicing all Taxation offices. A fully bilingual service, it provides online tracking and updating facilities as well as follow up on non-filed returns. Enhancements during 1992 will include the introduction of online help systems which will eliminate the need for paper manuals. In addition, the use of electronic data interchange technology to transmit returns electronically will be piloted with various business entities. This system will be implemented in stages over a two to three-year period at a cost of $1.6 million and 25 person-years.

Direct Deposit: Direct deposit is a new service that provides clients with the option of having their refunds and other tax credits deposited directly to their bank account. The benefits of a direct deposit system include: reducing the time for receiving refunds; providing protection against loss or theft of the payment; reducing the volume of returned cheques; eliminating the reliance on postal service and couriers when mailing cheques; reducing the paper burden by replacing cheques with electronic data; and substantially reducing bank charges paid by Supply and Services Canada. A pilot was undertaken during the 1991 program making this service available to tax filers in Manitoba and to certain tax preparers nationally. During the pilot, over 900,000 refunds were issued using direct deposit.

During its second year, direct deposit will be offered to all T1 tax filers and all tax preparers nationally. In addition, the service will be expanded to include the Goods and Services Tax Credit (GSTC) payments commencing with the July 1992 issuance and the Advanced Child Tax Credit (ACTC) payments commencing with the November 1992 issuance. The Department is forecasting expenditures of $0.1 million in 1991-92 and 21 person-years and $2.6 million in 1992-93.

Automated Data Capture: Taxation Centres will use the automated data capture system to process payments utilizing remittance processing technology. This system will transfer payment data to the central computer for updating the client's account and transfer the funds to the account of the Receiver General. The technology provides the ability to read pre-encoded scan lines, recognize hand printed characters and capture and display images of cheques and vouchers on a video terminal for keying and correction purposes.

The introduction of remittance processing technology will streamline the current process, resulting in reduced person-year requirements and an improved remittance processing flow in the Taxation Centres, thereby facilitating same-day deposits as well as more timely updating of taxpayer accounts. Currently, deposits are normally made within 24 hours which usually means the next day. By electronically depositing the funds on the same day, the Department estimates that the Receiver General will save at least $6 million in interest payments (public debt charges) annually. The Department proposes to pilot this automated data capture technology at the Shawinigan Taxation Centre, commencing late 1992, and to phase-in the other Taxation Centres during the following year and a half. For 1991-92, forecast expenditures are $0.1 million and the planned expenditures for 1992-93 are 4 person-years and $1.2 million.

Electronic Data Interchange (EDI): This initiative consists of the electronic transmission of financial data amongst taxpayers, Taxation, financial institutions and the Bank of Canada. The first such transmission was successfully completed in November 1991 with two large employers remitting their source deductions electronically. The next phase will see the electronic transmission of payment information from a payroll service provider. All employers and payroll service organizations who have EDI capability will eventually be able to request a transfer of funds from their bank account to the account of the Receiver General along with payment information to Taxation.

Some of the key benefits associated with the implementation of this initiative include: providing earlier credit to the Receiver General; reducing Taxation's person-year requirements for the processing of payroll service and bank remitted payments; reducing bank charges to the Government of Canada for processing taxpayer remittances; and, improving service to taxpayers by updating remittance information on a more timely basis, thereby providing faster replies to taxpayer payment enquiries. Additional resources were obtained through the 1992-93 Estimates for this initiative. For 1991-92 and 1992-93, the forecasted expenditures are 10 person-years and $1.2 million and 9 person-years and $1.1 million in each of the respective years.

3. Update of Previously Reported Initiatives

New Tax Returns to Simplify Tax Calculation: Two new returns were introduced for the 1990 tax filing year, the T1 65 Plus and the T1 Short. Both were developed with a "no calculation required" feature for taxpayers with straightforward tax situations. Information necessary for the calculation of taxes and credits was supplied by the taxpayer on the return. The Department then completed the necessary calculations based on the information provided.

In 1991, about 165,000 T1 65 Plus and 166,000 T1 Short returns were processed. The 1991 taxation year version of the T1 65 Plus has been expanded to enable more individuals the opportunity to submit "no calculation required" returns. The broader scope of the return has increased the number of expected filers to an estimated 1.1 million returns. In addition, communication strategies, improved presentation of the package and the familiarity of the new returns is expected to increase the number of individuals filing T1 Short returns to 750,000.

The Department will soon be introducing a "T2 Short " corporation income tax return for smaller corporations. This new two-page form will reduce the complex and time-consuming task of completing the existing six-page return. The plan is to release the T2 Short in the fall of 1992.

Miscellaneous Information Slip Processing: Legislative amendments passed in September, 1988 extend the use of the social insurance number (SIN) as an identifier for income tax purposes. Individuals are required to provide their SIN to financial institutions which use it to prepare information slips that are filed with the Department. The SIN helps the Department identify all investment income, ensuring that it is fully reported and taxed in accordance with the income tax law. The result is a more equitable tax system in which everyone pays their fair share.

Once the SIN was available on information returns showing investment income, it became feasible to introduce automated methods of capturing the data and matching the information to information from tax returns. A feasibility study was completed to assess optical character recognition (OCR) technology as it applies to the processing of information returns. The study indicates favourable results and OCR equipment is now being acquired. The equipment should be in place at the Ottawa Taxation Centre in February 1992. A pilot project will be conducted from July to September to capture investment income information (T5) slips using OCR.

The Department is forecasting expenditures of 53 person-years and $6.5 million in 1991-92 and 46 person-years and $5.2 million in 1992-93.

Departmental Mission and Other Related Corporate Initiatives: Taxation has embarked on major corporate initiatives to improve service, communications, employee involvement and the working environment.

A process of organizational renewal and strategic planning was initiated in early 1989 and is known as the "Corporate Development Initiative". Task forces from many different levels and specialties were assembled to recommend actions to improve the effectiveness of tax administration.

One of the more significant products of the Corporate Development Initiative was the introduction of a special process to move towards a more participative, service-oriented culture, which is referred to as "Service Through Leadership and Involvement".

Another result was the formulation of a departmental mission statement to guide the decision-making and judgement of all members of the organization. All departmental employees across Canada have now been given the opportunity to review and discuss the mission statement within the context of Service Through Leadership and Involvement. The mission statement, which is in the final approval stages, has been internalized into various planning processes and disseminated widely.

To provide Taxation with a vehicle to promote, recognize, reward and celebrate creative initiatives and exemplary personal or group practices and values, the "Innovation and Excellence Program" was recently introduced. This program is designed to support the corporate goals of Service Through Leadership and Involvement and the achievement of work teams.

Other recommendations or suggestions for improvement made by Corporate Development Initiative task forces served as the basis for the major realignment of organizations within the Department. This realignment involves fundamental changes to the structure of District Offices, Taxation Centres and Head Office. These changes have and will continue to bring about a department that is more responsive, adaptive, accessible, user-friendly and transparent.

A landmark document entitled "A Management Strategy for Taxation" was produced to guide current and future efforts toward creating a management environment that will sustain our commitment to service excellence. The document was distributed widely throughout the Department and is being used as a springboard for further initiatives.

Within Taxation, there is strong consensus that service excellence is a fundamental objective. The Department produced a discussion document entitled "Our Vision for Service Excellence", to define what "service excellence" is in the context of a tax administration. The document is being refined based on the suggestions of departmental employees at all levels.

Pension Reform: The legislation for Pension Reform amended the tax rules related to pension contributions. The Department is responsible for amendments to pension plan registrations, the activities surrounding the calculation of how much individual taxpayers can contribute to RRSPs and the compliance and enquiries programs necessary to ensure the integrity of the legislation. The most complex challenges of Pension Reform are the registration issues, including the assistance the Department provides to employers for the calculation of the pension adjustment and the past service pension adjustment.

It should be noted that although planning and transitional arrangements have been underway since 1988, further amendments to the legislation have notably increased the amount of time required to process each amendment. The Registered Plans Division has been reorganized as a result of the escalating complexity of Pension Reform. A policy section and a technical interpretations group have been formed to deal with legal and interpretation issues.

The Department has also established an expert system for pension adjustment (PA) calculations which was utilized primarily to provide calculation verification in response to telephone enquiries from employers and pension plan administrators. Modifications are currently under way to convert the PA expert system to a laptop computer application for use by District Office PA auditors.

Furthermore, a compliance program has been instituted to ensure that PA amounts are being correctly calculated by employers and plan administrators. At present, resources are being used to review plans and inform PA auditors in the District Offices so that they may conduct their audits.

Implementation of Pension Reform legislation included the release of the Pension Adjustment Calculation Guide for employers in October 1990. In November and December 1991, the Department used 1990 income tax information to calculate how much could be contributed to RRSPs and advised approximately 13.5 million taxpayers through a special mail-out. RRSP contribution limit statements for future years will be issued on an annual basis from the information gathered on the T1 returns and included with the notices of assessment. The Pension Reform implementation team tasks have been completed and the Pension Reform initiative has been integrated with the regular departmental operations.

For 1991-92 and 1992-93, the Department is forecasting expenditures of 515 person-years and $46.3 million and 508 person-years and $40.8 million in each of the respective years.

Minister's Review of the Administration of the Charities Tax Incentive: Details for improving the system of administering income tax measures relating to charities were announced by the Minister of National Revenue on November 20, 1990. The purpose of the improvements is to make the tax administration for charities simpler, fairer, more open and more effective overall, for the benefit of all Canadians. The proposed changes were outlined in a discussion paper which was developed through extensive consultation with representatives of the charity sector and other individuals.

Simpler, plain language publications, including the Application for Registration Form, Registering Your Charity Guide, and Charity Newsletters have been developed, as a follow up to the discussion paper to assist charities and streamline the application process. These have been favourably accepted by the charities sector. Additional brochures regarding related business and foreign activities are being developed along with a simplified annual information return.

While consultation with the charity sector and other individuals regarding improvements will continue, the Review of the Administration of the Charities Tax Incentive is expected to be essentially complete in 1991-92.

The 1990-91 actual expenditures for this initiative were 5 person-years and $0.6 million. Estimated expenditures for 1991-92 are 5 person-years and $0.5 million. These costs are slightly more than those displayed last year, with the increase resulting from higher consultation expenditures.

Corporate Performance Indicators: Performance reporting has been improved with the introduction this year of selected Corporate Performance Indicators. Results and performance indicators at the client benefits and program effects levels, in addition to the output level, are provided for the Taxpayer Assistance Sub-Activity and the Appeals Activity. Work continues on the development of indicators for other Activities/Sub-Activities for reporting in future years.

Electronic Filing (EFILE): EFILE is an automated, paperless alternative to T1 filing, in which authorized transmitters and tax preparers can deliver tax information electronically to Revenue Canada, Taxation via protected communication lines. EFILE offers tremendous opportunities for streamlining and improving the efficiency of the current T1 pipeline operations through the elimination of manually performed activities such as data keying and conversion,

as well as envelope slitting, examining, sorting and numbering of returns. The client benefits generated by this initiative include an estimated three week reduction of processing time, vast reductions of paper usage, and increased accuracy of returns filed.

In 1990-91, building on the success of the previous year's Manitoba pilot, the implementation scope for EFILE was expanded to include the three prairie provinces and the Northwest Territories. The results were successful with almost 60,000 T1 returns being filed electronically. In 1991-92, the Department is forecasting to spend 78 person-years and $5.5 million dollars in salaries, employee benefits, other operating, and capital for this initiative. Planned expenditures for 1992-93 are 91 person-years and $6.7 million.

The implementation of the third phase of the EFILE project will involve a further expansion of its geographic scope to the provinces of Quebec and British Columbia. Furthermore, for the first time, both refund and balance-due returns will be eligible. It is expected that about 1,200 tax preparers will electronically file up to one million returns in 1992. In 1993, the project is scheduled for national implementation making the service available to all Canadian taxpayers.

The Goods and Services Tax Credit: On January 1, 1991, the federal government replaced the Federal Sales Tax with the Goods and Services Tax (GST). To help offset all or part of this new tax for low and modest-income families, the government also introduced a GST credit to replace the federal sales tax credit. Eligible families and individuals receive this credit in up to four instalments throughout the year.

The basic annual credit is $190 for an adult and $100 for each child. In 1992, it is forecast that the annual credit will be increased to $193 and $102 respectively. An additional credit of up to $100 a year is available for single adults, including single parents. To apply for the credit, Canadians simply have to fill out the application form and mail it with their annual tax returns.

During 1990-91, the Department advised applicants of their eligibility and issued initial credit payments totalling some $579 million in December 1990. In 1991-92 the Department issued quarterly credit payments to eligible recipients in April, July and October 1991 and January 1992. These payments were made to approximately eight million recipients and totalled some $2.4 billion. In 1992-93 the Department will continue to issue quarterly GST Credit payments. The population and dollar value of the GST Credit program is not expected to deviate substantially in the upcoming year.

Actual expenditures for 1990-91 were $60.3 million and 552 person-years. Planned expenditures for 1991-92 are $55.0 million and 685 person-years. The current forecast for the 1992-93 fiscal year is 569 person-years and $45.0 million.

T1 System Restructure: This initiative was introduced in 1990-91 for the purpose of enhancing the infrastructure of the existing T1 system, thereby facilitating the accommodation of major legislative changes, such as GSTC and Pension Reform, and large-scale projects designed to improve the efficiency and enhance program delivery such as Electronic Filing. This initiative is not intended to add new applications but to improve the operation of the existing applications thus extending their life span and making them more responsive to change.

This process will be implemented over a five year period. Because T1 processing cannot be interrupted during this period, a detailed implementation plan calling for multiple releases is being prepared.

With the restructure project, the Department will be able to respond to new requirements in a more effective manner. This project provides a systematic approach to reorganizing the major departmental processing system at minimal risk and overall cost.

The actual expenditures for 1990-91 were minimal and were funded internally. In 1991-92 and 1992-93 the Department is forecasting expenditures of $2.8 million and $3.0 million respectively.

Electronic Letter Creation System (ELCS): This system automated the creation, review, printing and storage of letters addressed to the public. Approximately 1,200 standard verses in both official languages were developed for the above activities. These verses can be viewed and selected to create letters or staff can create text of their own. All standard verses are reviewed by writing and editorial experts before they are made available for use in the system. Employees can search and select verses in the language of their choice and letters are printed in the language of the client.

The system is flexible to allow users to insert text before or after standard verses, or to create text of their own when standard verses are not sufficient. The sequence of verses can be changed quickly. Staff can also create an electronic attachment to explain calculations and other detailed information. This flexibility will enable the author to create a more personalized and professional letter.

The initial implementation phase of this initiative was phased-in starting March 1991 in all Taxation Centres across the country. Staff that process taxpayer requested adjustments, post-assessing and non-resident correspondence workloads are using this state-of-the-art technology. In addition, 14 District Offices were introduced to this system during October, November and December 1991 for the taxpayer requested adjustment, post-assessing, general correspondence and public affairs correspondence activities.

Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES): This system was designed to increase the efficiency of both the collections and source deduction enforcement functions in District Offices and Taxation Centres by reducing the manual time and effort to action an account. The benefits realized include reduced paper, improved follow-up and control procedures, faster issuance of letters and garnishees, and efficiency gains. ACSES is now fully implemented in the Collections and the Source Deductions Sections of the District Offices.

During 1992-93, ACSES will be implemented in the Taxation Centres in two stages. The first stage will be the national implementation of an on-line T4 facility which will provide point of origin processing for District Offices and Taxation Centres. The second stage scheduled for November 1992 will automate the Taxation Centre enforcement program and provide an automated inventory control system for correspondence. These implementation dates will deliver the original estimated 45 person-year savings on schedule for 1992-93 and subsequent years.

D. Program Effectiveness

The ultimate measure of program effectiveness would be the extent of compliance with the legislation administered by the Department. Full compliance would be realized where all taxpayers reported income from all sources, claimed precisely those exemptions and deductions to which they were legally entitled, no more and no less, paid their tax liabilities in full and received their full entitlement of benefits.

In spite of periodic attempts to develop a comprehensive conceptual framework for determining the extent of compliance, precise and complete measurement has proven elusive. As a result, other measures are used as proxies for program effectiveness. These results are discussed in Section II, Analysis by Activity.

In addition, the Department's program evaluation function conducts periodic examinations of the effectiveness of individual components of the Taxation program. Three evaluations were completed in the last year regarding: Public Enquiries Telephone Service, Source Deductions Telephone Enquiries, and Departmental Training through the Centre for Career Development (CCD). The findings and conclusions of the evaluation studies are reported under their respective sub-activities in Section II, Analysis by Activity. For Public Enquiries Telephone Service, see page 55; for Source Deductions Telephone Enquiries, see page 97; and for the Centre for Career Development (CCD), see page 129.

The evaluation study of Collections announced in last year's Part III is being finalized. Studies of Regional Telephone Centres and Large File Cases are also being concluded.

Furthermore evaluation work is in progress on the following: Public Enquiries Telephone Service (General) for the 1992 filing season and Tax Avoidance.

Section II
Analysis by Activity

A. Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns

Objective

To foster self-assessment and compliance and to process taxpayer returns.

Description

This Activity involves efforts to communicate to taxpayers their rights and obligations; to provide them with the necessary forms and information for filing returns accurately and on time; to respond to taxpayer enquiries; to assess their returns when received, and to advise them of the results through the issuance of notices of assessment. Also included are: an advisory function to other government departments with respect to the administrative feasibility of new legislation and tax treaties under negotiations; activities related to the registration of charities, pension and deferred income plans; and the provision of advance rulings on the tax implications of potential transactions.

This Activity consists of the following two sub-activities.

Taxpayer Assistance: This sub-activity encompasses the primary activities involved in servicing requests for information, which is a major step in facilitating self-assessment by the taxpayer. A large number of enquiries are received annually either by telephone, by correspondence or in person at the District Offices and Taxation Centres. During the filing season, the Department makes special efforts to reach out to taxpayers by establishing, in local communities across the country, temporary outlets for information called Seasonal Tax Assistance Centres.

Communication and consultation are also important aspects of taxpayer assistance. They involve the provision of information about Taxation programs and activities to the general public, the news media and organizations with a special interest in taxation; communications research and public consultation leading to new programs, activities and services and more effective publications, guides and forms; the coordination and production of internal and external departmental publications; assisting individuals unable to complete their income

tax returns through the community volunteer program; and, the resolution of exceptional taxpayer service problems through management of a problem resolution program.

This sub-activity also includes indirect assistance to taxpayers in the form of: liaison with the Department of Finance and other departments to comment on the administrative practicality of proposed legislation, tax treaties, social security and tax collection agreements; the preparation and dissemination of interpretation bulletins that promote uniform application of the law and assist taxpayers in understanding legislation and complying with the requirements of the Acts; and advance rulings services that enables tax practitioners and taxpayers to determine the Department's position on the tax effects of contemplated business transactions before they are made.

Returns Processing: This sub-activity includes activities required to assess and process individual, corporate and other returns received annually by the Department. The range of tasks starts with the printing and distribution of income tax and other information returns to the public as well as pamphlets, brochures, and other publications. When the completed returns are received in the Taxation Centres, they are sorted as to complexity, key encoded and corrected for apparent errors. The data are then transmitted to the computing centre, where the return is assessed and a notice of assessment issued indicating a refund, a nil liability or a debit balance owing. Finally, the assessed returns are stored for later reference.

Taxpayers have a statutory right to ask that a tax return be reassessed. A taxpayer may submit additional documents concerning a filed return awaiting assessment or may request, on the basis of new documentation, that an already assessed return be reviewed. The processing of these taxpayer requested adjustments is mandatory. It involves scrutinizing the requests to determine the facts and preparing the necessary documentation for valid adjustments in order to issue a notice of assessment.

Resource Summaries

The Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity accounts for 28.3% of the Program's 1992-93 total expenditures and 32.4% of total person-years.

Figure 9: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93		Forecast 1991-92		Actual 1990-91	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Taxpayer Assistance	108,436	2,213	112,768	2,198	117,736	2,090
Returns Processing	292,761	5,659	283,103	5,591	265,164	5,290
Total	401,197	7,872	395,871	7,789	382,900	7,380
Other Person-Years		431		454		366
Total Person-Years		8,303		8,243		7,746

Of the total 1992-93 expenditures for this Activity, 78.4% relates to personnel, 21.3% to other operating and 0.3% to capital.

Explanation of Change: The net increase of $5.3 million or 1.3% in the 1992-93 total expenditures over the 1991-92 forecast is due to the following items:

	P-Y	($000)
• a transfer of 2 person-years to National Archives for increased file retrieval requirements;	(2)	(56)
• planned reductions to the costs of implementing the Goods and Services Tax Credit primarily due to expected reductions in assessing and enquiries;	(68)	(2,320)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;	21	655
• additional resources to implement refund set-off, electronic data interchange and other technology initiatives;	17	1,462
• a net decrease in funding for the implementation of Pension Reform primarily due to a reduction to the national advertising campaign;	(1)	(4,596)

• additional resources associated with increased workloads for Returns Processing;	7	229
• an increase in personnel and other operating resources as a result of salary adjustments and other changes; and		5,495
• net internal transfers of 86 person-years from Post-Assessing Compliance Programs Activity, Collections and Accounting Activity, Appeals Activity and Administration and EDP Services Activity to meet forecasted workload increases.	86	4,457
	60	5,326

The 1991-92 forecast is $3.0 million or 0.8% higher than the Main Estimates of $392.9 million. This change is the result of the following:

	P-Y	($000)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;		22
• net additional resources to implement refund set-off, electronic data interchange and other technology initiatives;	3	204
• additional resources for the implementation of Pension Reform;	162	7,245
• reductions associated with the Federal Budget of February 26, 1991;		(9,494)
• an increase to correct the method of calculating the salary base for the Department; and		8,526

• internal transfers to Collections and Accounting Activity and the Administration and EDP Services Activity, primarily due to the re-alignment of the Department's Operational Planning Framework; partly offset by a transfer from Post-Assessing Compliance Programs Activity due to workload increases.	(236)	(3,501)
	(71)	3,002

Figure 10: 1992-93 Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Expenditures by Sub-Activity (Percentage Distribution)

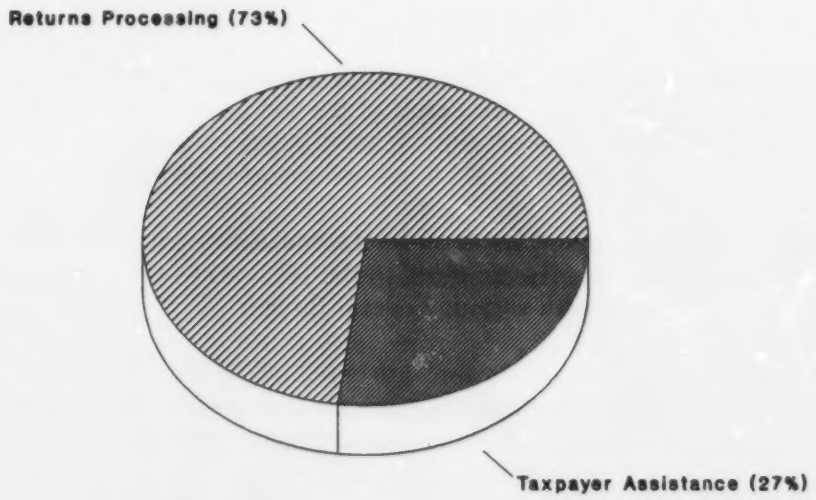


Figure 11: 1990-91 Financial Performance

(thousands of dollars)	1990-91					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Taxpayer Assistance	117,736	2,090	75,424	1,866	42,312	224
Returns Processing	265,164	5,290	264,515	5,367	649	(77)
Total	382,900	7,380	339,939	7,233	42,961	147
Other Person-Years		366		354		12
Total Person-Years		7,746		7,587		159

Explanation of Change: Actual financial requirements were $43.0 million or 12.6% more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Y	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit;	452	26,236
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform;	126	8,246
• net reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax and other government reductions;		(796)
• additional salaries, equalization pay, Federal and Supreme Court Awards and an increase in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and Transfers;		18,750
• a net underutilization of $1.0 million in other operating resources for the training allowances for casuals offset by an overutilization for student employment initiatives;	(50)	

• a lapse in salaries, other operating, and capital; and	(132)	(12,410)
• internal transfers to Collections and Accounting Activity and the Administration and EDP Services Activity, primarily due to the re-alignment of the Department's Operational Planning Framework; partly offset by a transfer from Post-Assessing Compliance Programs Activity due to increased workload.	(237)	2,935
	159	42,961

Taxpayer Assistance Sub-Activity: Figure 12 provides a breakdown of the resources in this sub-activity.

Figure 12: Sub-Activity Person-Year Detail - Taxpayer Assistance

(Person-Years)	**Estimates 1992-93**	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Communications	**233.0**	233.0	232.8
Enquiries and Taxpayer Assistance			
Public Enquiries (see Figure 17)	**1,384.9**	1,326.6	1,248.9
Support Activities	**113.1**	154.4	119.9
Tax Policy and Interpretation	**158.0**	159.0	149.8
Registration	**184.0**	185.0	192.7
Statistical Services	**140.0**	140.0	145.9
Total	**2,213.0**	2,198.0	2,090.0

Note: Does not include other person-years

As reported in Part III of the 1991-92 Estimates, the Department is endeavouring to develop corporate performance indicators for all levels of the Department's activities.

During the fall of 1991, Taxation examined departmental activities associated with client assistance with a view to developing a list of key performance indicators to assess overall success in this critical area. The following two indicators were selected as measures of performance for the Taxpayer Assistance sub-activity level: the annual error rate on T1 returns filed; and the quality of service rendered at Taxation's local offices, as assessed through the use of service rating cards.

Additional indicators more specific to the Communication and Enquiries and Taxpayer Assistance components of the sub-activity will be presented later in this section.

Error Rate on Individual Tax Returns: To ensure that Taxation's client base is well informed and knowledgeable, it is important to identify aspects of tax policy and administration where this knowledge base is deficient. One means to assess this knowledge base is through a review of taxfiler errors on T1 returns filed. The two graphs below illustrate the 10 most common areas of taxpayer errors for the last three program years. (Certain categories of error such as

arithmetical and data entry errors have not been included since they do not relate to client knowledge.)

Figure 13: T1 Tax Return Error Rates

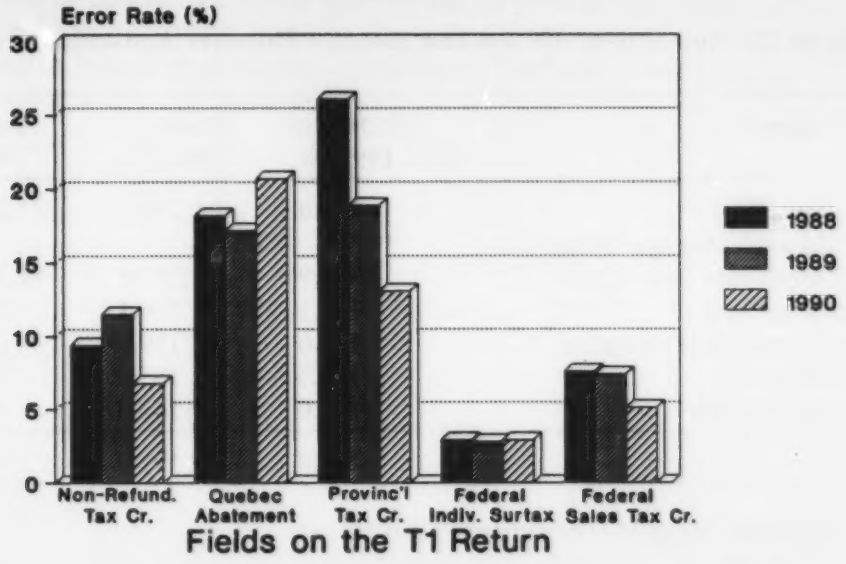
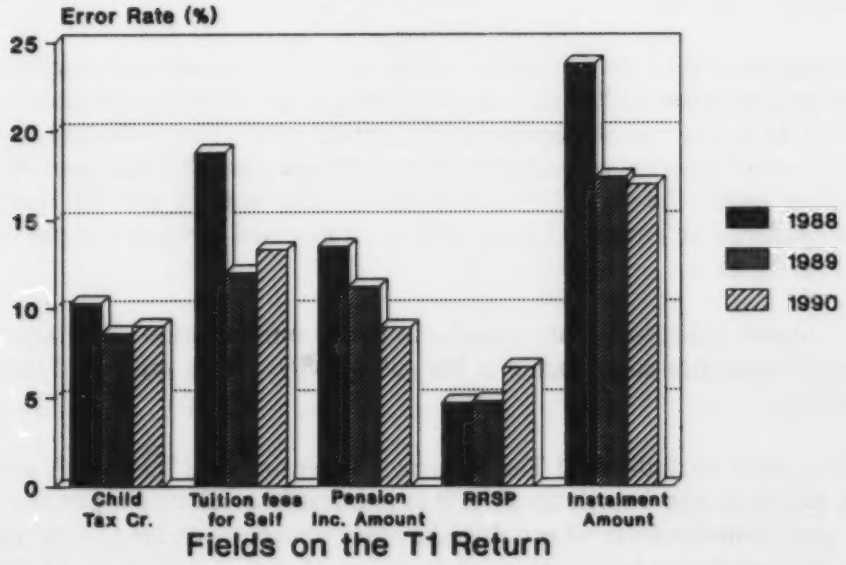


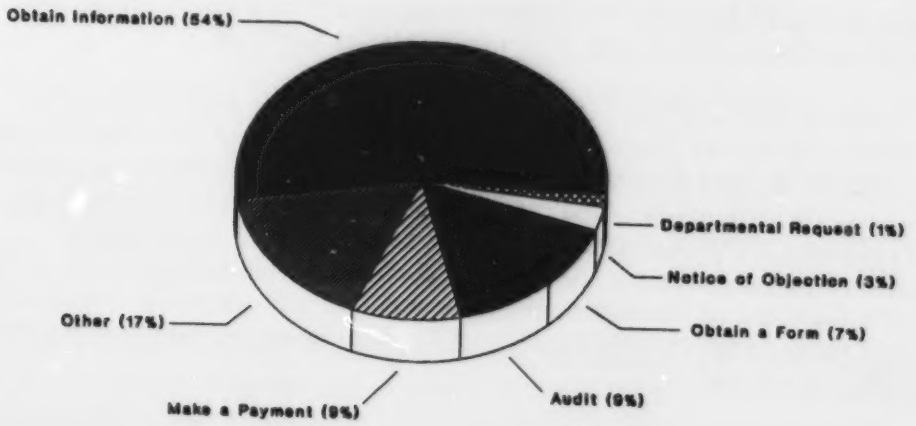
Figure 14: T1 Tax Return Error Rates



From 1988 to 1990, seven of the ten most common problem areas showed a decrease in their respective error rates. The average decrease, over the two year period, was 5.2%. One error rate remained the same (i.e. Federal Individual Surtax) while two others exhibited moderate increases. Overall, there was moderate improvement in taxpayer understanding of the tax system, indicating that the Department has responded to client requirements through departmental education and information initiatives.

Client Satisfaction with Services Rendered at Taxation Local Offices: While Taxation has a long history of consultation with its client base, additional methods for doing so are constantly being developed to enable a more precise understanding. During 1991-92, the Department implemented a new measurement tool in this area. After their business was completed, each visitor to a Taxation local office was asked to complete a client satisfaction rating card. Figure 15 below summarizes the client's reason for visiting the office.

Figure 15: Client Satisfaction Rating Card - Reason for Visit



These cards posed a series of questions such as: "Was the service you received courteous?" and "Was the information you received explained clearly?". A positive response was received to these questions in over 80% of the cases. While this process demonstrates some encouraging results, it is felt that more specific information is required in order to be of use in program development. The Department will be changing its approach in this area during the 1992-93 fiscal year and will base the surveys on exit interviews. The intent is to gather detailed and specific information on taxpayers' service expectations while the results of their most recent visit to a taxation office are still fresh in their mind.

Communications: In 1992-93, Estimates for the Communications component of this Activity include 80.5 person-years in Head Office and 152.5 person-years across the country in 38 District Offices and eight Taxation Centres.

Head Office Communications covers the provision of structured communications research, planning, advice and services to support the delivery of Taxation programs (62.5 person-years) and the management of the Department's responses under the Access to Information and Privacy legislations (18 person-years).

Communications research projects, involving mail-in questionnaires, focus groups and opinion surveys, are planned to provide input into the design and modification of programs and services and to test the acceptance and understanding by the general public of the Department's publications, guides and forms.

National and local public information programs are planned to assist Canadians to meet their tax filing obligations; to encourage those eligible for tax credits to file; to generate broad based awareness of changes to legislation and/or the filing process; and to promote services available.

Regional public affairs (152.5 person-years) provides local support for national programs and services. Approximately 89 of these field person-years are used for delivery of the problem resolution program, dedicated to handling taxpayer problems not resolved through normal departmental channels. In 1990-91, over 27,000 individual cases were resolved under this program. Another 9 person-years are spent on the community volunteer program, designed to train members of the community to help people who cannot complete their income tax returns. In 1990-91, about 8,800 volunteers helped some 168,000 individual taxpayers.

Local public affairs divisions are also responsible for activities such as media relations, public speaking, local advertising of departmental programs, replying to Minister's mail, fielding Access to Information and Privacy (ATIP) requests, and responding to taxpayer's enquiries.

One aspect in the provision of assistance to the Department's client base is printed material. Each program year, a large volume of guides, brochures, pamphlets, and other publications are made available to taxpayers to assist them in completing their tax return. As it is very important that this printed material be understandable and useful to as many clients as possible, the Department set up a readability group in April 1990. The group reviewed and simplified 16 departmental publications, in French and English, during the first phase of this project. Due to resource constraints, only four publications were submitted

through a readability software package. Figure 16 below depicts the results achieved for four of these publications in English. In 1992-93, it is planned that all English publications will be evaluated through this process. Unfortunately, to date the Department has been unable to locate and purchase a similar package in French.

Figure 16: Readability of Publications

Title of Publication	Initial Grade Level Rating	Final Grade Level Rating	% Inc./ (Dec.)
Capital Gains Tax Guide	10.1	9.2	(8.9)
Employment Expenses Tax Guide	10.3	8.8	(14.6)
Tax Guide for New Canadians	11.1	9.0	(18.9)
Instalment Guide for Corporations	13.1	9.9	(24.4)
Average per Publication	11.1	9.2	(17.3)

The results from the first phase are encouraging. The readability of these publications improved 17.3% on average, or almost two full grade levels. This means that significantly more Canadians can read and understand these publications than before they were rewritten.

This review will continue during 1992, with essentially the same objectives and methodology. The second phase will commence with a review of the Farming Income Tax Guide, Fishing Income Tax Guide, and T2 Corporation Income Tax Guide.

Enquiries and Taxpayer Assistance - Public Enquiries: The public enquiries program is a service program that responds to requests for information received over the telephone, at information counters, and by written correspondence.

Figure 17 provides a breakdown of the number and type of public enquiries handled in this sub-activity and the resources expended by the Department in providing this service.

Figure 17: Public Enquiries by Type and Associated Person-Years

	Telephone Enquiries (000)	Refund Enquiries-Telephone (000)	Counter Enquiries (000)	Correspondence Enquiries (000)	Total Enquiries (000)	Associated Person-Years[1]	Enquiries Handled per Person-Year
1988-89 Actual	6,941	1,208	1,576	117	9,842	1,108.3	8,879
1989-90 Actual	7,068	1,048	1,594	111	9,821	1,130.9	8,684
1990-91 Actual	7,430	1,635	1,761	101	10,927	1,275.2	8,570
1991-92 Forecast	8,208	3,125	1,891	127	13,351	1,326.6	10,064
1992-93 Estimates	8,649	3,785	1,888	117	14,439	1,384.9	10,426

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

In 1989-90, the public enquiries program was funded on the expectation of a high volume of enquiries concerning the 1988 legislative change to the Income Tax Act (Tax Reform). The full number of enquiries, however, did not materialize; 9.8 million were received as opposed to 11.2 million that were planned (as reported in the 1990-91 Part III).

The increase in enquiries received and forecasted for 1990-91 and 1991-92, results in part from the implementation of the Goods and Services Tax Credit. Recent experience has shown an unexpected workload affecting the productivity in this area. Some of the recipients of this credit are very transient and the Department has received and will continue to receive a large number of address changes for this segment of the population. It is this workload that is largely responsible for the 1991-92 and 1992-93 forecasted increase in the numbers shown for refund enquiries. Since these calls are easily disposed of, an increase in the enquiries handled per person-year is projected.

The complex new Pension Reform legislation is also expected to result in numerous questions from the public about its applicability to their circumstances. This latter pressure will become particularly acute in the late fall of 1991 and spring of 1992 when taxpayers receive their first statement outlining the amount which they can contribute to their RRSP.

Another important aspect in the provision of assistance to clients is the timeliness of service. The Department is currently piloting new technologies that will provide local office managment with statistics on telephone usage and the timeliness of service. Once developed these statistics will provide operational managers with data to help ensure the efficient utilization of resources along with providing the Department with a tool for performance measurement.

Program Evaluation Study: A quality control survey of the Public Enquiries Telephone Service was conducted through a contract to an independent firm to determine the accuracy rate of answers to General, Business, and International Tax Office (ITO) Enquiries. In order to raise the accuracy levels, the offices received daily feedback on problematic subject areas. Overall the General enquiries, by far the largest group, achieved a rate of 80%, while ITO enquiries achieved an overall correctness rate of 89%. An insufficient number of calls was made directly to Business Enquiries to determine their accuracy level. When officers use references to answer, the accuracy increases by five percentage points. Overall the enquiries officers were courteous in 95% of the cases.

Enquiries and Taxpayer Assistance - Support Activities: The person-years attributed to support cover activities intended to help taxpayers better understand the tax system. These activities include the writing of guides and circulars, and consultations with special interest groups such as the Seniors' Advisory Committee on Tax Administration. The Department is also involved in the teaching taxes program whereby material is provided free of charge to schools and is being used to introduce nearly 200,000 students annually to the history and mechanics of Canada's tax system. Films and videos have also been produced and are available from local offices of the National Film Board. These resources also include person-years used in Head Office support functions.

Tax Policy and Interpretation: This area provides interpretations of the law on particular cases that form precedents for the application of the law in similar situations. It also provides advice and information on problems encountered with the application of the law and, where necessary, seeks legislative solutions. Services are provided to the general public, provincial and foreign governments, other federal government departments and other areas in Taxation through binding advance income tax rulings, opinion letters and telephone responses. Technical experts participate in seminars sponsored by the Canadian Tax Foundation and other national organizations.

The most complex tax issues are dealt with in this area. Numerous Canadian and foreign corporations consider it necessary to refer their large proposed reorganizations and other complex Canadian transactions for an advance ruling on the tax implications before going ahead with them. Actual workload volumes for 1990-91 include 695 binding advance rulings, 2,857 opinions and 17,089 telephone enquiries. In addition, 37 interpretation bulletins were revised to reflect legislative changes.

Registration: The Registration area is responsible for administering the provisions of the Income Tax Act pertaining to the registration and monitoring of charities, amateur athletic associations, political organizations, and pension and other deferred income plans, as well as non-resident charitable organizations and pension trusts.

The introduction of Pension Reform legislation and follow-up work relating to the Minister's review of the administration of charities continues to impact the operational demands of these programs.

Automation projects, including the development of expert systems, have helped offset increases in the volume of work and have permitted service improvements. An example of such an expert system is the one developed and implemented to assist employers with the methodology required to calculate pension adjustments.

The Registration area also operates a national toll free enquiries service for both the Charities and Registered Plans Divisions' areas of responsibility, and manages compliance programs designed to identify organizations and plans not complying with the terms of registration. Under this program, the Audit Services Group of the Government Consulting and Audit Agency conducted 548 audits of charities in 1990-91. Educational letters were sent to 438 charities identifying contraventions discovered and corrective action required. In three instances, contraventions were significant enough to warrant revocation of registration and thereby the loss of favoured tax status. A further three charities submitted Board of Director undertakings to correct contraventions.

With regard to Charities Division workload, the total number of registered charities has increased by 9% from 60,220 (1988-89) to 65,426 (1990-91). The number of telephone enquiries received during the year has grown by 18% from 53,769 (1988-89) to 63,396 (1990-91).

The following types of plans must be registered with the Registered Plans Division:

- Registered Pension Plans;
- Registered Retirement Savings Plans;
- Registered Retirement Income Funds;
- Deferred Profit Sharing Plans;
- Registered Education Savings Plans;
- Supplementary Unemployment Benefit Plans; and
- Registered Investments.

While the total number of these registered plans has declined by 7% from 36,951 (1988-89) to 34,435 (1990-91), the number of amendments processed in a

year has increased by 44% from 17,442 (1988-89) to 25,042 (1990-91). The introduction of Pension Reform legislation has necessitated the amending of all Pension Plans and Deferred Profit Sharing Plans. The total number of plans registered has declined as employers have amalgamated Registered Pension Plans and Deferred Profit Sharing Plans to simplify administration. The number of telephone enquiries received during the year has grown by 320% from 10,929 (1988-89) to 34,976 (1990-91).

Additional person-year resources were consumed in 1990-91 (for a total of 192.7) versus what was forecasted in last year's Expenditure Plan (182) in order to handle Pension Reform related work. These additional resources were expended on processing amendments, preparing publications such as the Employers Pension Adjustment Calculation Guide and training employees. Employees have and will continue to receive intensive Pension Reform training to ensure that accurate and timely service is provided to employers, plan administrators and other individuals.

Statistical Services: This area provides numerous services to diverse clients including the Department of Finance, Statistics Canada, other federal agencies, managers of Taxation, Parliamentarians, the general public, the media and researchers. The area compiles statistics from taxfiler documents, and publishes some of these statistics in "Taxation Statistics". As well it develops and operates mathematical models, notably in support of the Department of Finance's analysis and evaluation of tax policy, provides consulting services in statistical methodology and operations research to managers throughout the Department, and controls access by government departments to taxfiler data as permitted by federal statutes. Requests for statistics in 1990-91 numbered 2,260, up 40% from the prior year.

Returns Processing Sub-Activity: Figure 18 provides a breakdown of the resources in this sub-activity.

Figure 18: Sub-Activity Person-Year Detail - Returns Processing

(Person-Years)	**Estimates 1992-93**	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Tax Forms	**571.0**	574.0	531.6
Assessment of Returns			
Returns Processed (see Figure 19)	**2,687.4**	2,605.8	2,474.7
Other Returns	**188.4**	183.7	181.5
Taxroll	**938.9**	912.0	814.5
Taxpayer Requested Adjustments (see Figure 20)	**851.0**	914.8	931.1
Support Activities	**422.3**	400.7	356.6
Total	**5,659.0**	5,591.0	5,290.0

Note: Does not include other person-years

Tax Forms: The resources associated with Tax Forms are those used in the printing and distribution of income tax and other information returns, as well as pamphlets, brochures and other publications. The following table indicates for 1990-91, the last year for which actual data is available, the number of various kinds of individual tax returns and other information brochures which were produced and distributed through this Activity:

	Quantity Printed (000's)
T1 General package (personalized)	9,759
T1 Special package (personalized)	7,884
T1 Non-Personalized Books	11,134
T1 Supplementary Guides	8,422

Furthermore, approximately five million address labels without forms are produced and sent to taxpayers who have previously used tax preparers. This saves considerable cost in printing and postage because the tax preparers use a much smaller information package (tax forms without all of the guides) when completing the tax returns for their clients.

In addition to producing these and other forms, this Activity also uses approximately 400 person-years for sorting and distributing of tax returns once they are received in Taxation Centres.

Assessment of Returns - Returns Processed: The objective of this program is to examine returns, assess tax and other amounts applicable, and to send a notice of assessment or reassessment to the taxpayer.

Figure 19 provides further information on the workload and associated person-years involved in processing tax returns. Results in this figure are measured by the number of tax returns processed.

Figure 19: Returns Processed by Type and Associated Person-Years

	T1 Individual Returns Processed (000)	T2 Corporation Returns Processed (000)	T3 Trust Returns Processed (000)	Special Returns Processed (000)	Total Returns Processed (000)	Associated Person-Years [1]	Returns Processed Per Person-Year
1988-89 Actual	17,557	843	288	270	18,958	2,590.9	7,317
1989-90 Actual	19,399	906	139	327	20,771	2,624.7	7,914
1990-91 Actual	16,302	948	123	256	17,629	2,488.1	7,085
1991-92 Forecast	22,037	1002	125	303	23,467	2,605.8	9,006
1992-93 Estimates	19,528	1027	127	318	21,000	2,687.4	7,814

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

For the purposes of reporting, a return is not counted as processed until after it has completed the computer cycle and a notice of assessment is produced. In figure 19, the numbers displayed as returns processed are the notices of assessment issued for that fiscal year.

At the peak of the assessing program, the volume of returns being processed with each computer run can be in excess of one million. Since this peak period coincides with the fiscal year end of March 31, it occasionally happens that one extra run is processed prior to the close of the fiscal year. This situation occurred in 1989-90 and has resulted in an apparently abnormal increase in the returns processed for that year and an abnormal decrease in the 1990-91 fiscal year numbers.

For the 1990-91 fiscal year, there were two other factors affecting productivity. The first is that the number of batches processed through the computer in the last quarter was lower than normal due to labour disruptions in the EDP services area. The returns processed through the computer in the final quarter of the fiscal year was only one third the usual amount. This results in a skewed productivity picture for two fiscal years since assessing work was completed during 1990-91 on returns that show as processed in 1991-92.

The second factor affecting 1990-91 productivity was the government's announcement of restraint measures designed for deficit reduction. As part of this initiative, departments were asked to identify any revenue generating measures that could also assist in this aim. The program implemented by this Department included temporarily diverting 100 person-years in the 1990-91 fiscal year from the returns processing program to the matching program.

Assessment of Returns - Other Returns: Most of the resources in this area are used for the capture of data from 17.4 million T4 and other information slips and 1.3 million information returns filed by employers. The information is used to verify the income reported on the T1 return through a matching program, to verify pensionable and insurable earnings, to provide information on late and non-filers, and to calculate RRSP contribution limits.

Assessment of Returns - Taxroll: The taxroll operation is the custodian of taxpayer returns for the Department. Approximately 19 million individual returns, one million corporation returns, three million Trust returns and all other information returns and associated information slips are maintained in the Taxation Centres. Taxroll retrieves, issues to users and refiles approximately 4.5 million returns each year through an automated computer system. In addition research is conducted to remail undelivered refund cheques. The increase in resources for Taxroll in 1991-92 is caused by additional workload associated with the Goods and Services Tax Credit applications.

Assessment of Returns - Taxpayer Requested Adjustments: Figure 20 provides further information on the workload and associated person-years involved in processing adjustments requested for T1 Individual, T2 Corporation and T3 Trust returns.

Figure 20: Taxpayer Requested Adjustments by Type and Associated Person-Years

	T1 Individual Returns Adjustments (000)	T2 Corporation Returns Adjustments (000)	T3 Trust Returns Adjustments (000)	Total Adjustments (000)	Associated Person-Years [1]	Adjustments Per Person-Year
1988-89 Actual	2,517	177	14	2,708	846.3	3,200
1989-90 Actual	2,551	182	18	2,751	886.2	3,104
1990-91 Actual	3,095	205	20	3,320	943.2	3,520
1991-92 Forecast	3,415	213	20	3,648	914.8	3,987
1992-93 Estimates	3,603	217	22	3,842	851.1	4,514

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

In 1990-91, the taxpayer requested adjustments program was funded on the expectation of a high volume of adjustments being received in relation to the processing of the Goods and Services Tax Credit. The volume did not materialize as expected; only 3.1 million were received as opposed to 3.6 million that were forecast.

The person-years utilized in 1990-91 and forecasted for 1991-92 reflect the additional resources applied to this program to cover the Goods and Services Tax Credit workload. In 1992-93, it is projected that the person-years will return to a level that more closely reflects the program's ongoing resource base. Included in this resource level are some projected productivity increases attributable to procedural changes.

Assessment of Returns - Support Activities: These resources are used to cover such support activities as data capture for other areas of the Department and outside agencies, the transcription of information as part of the file selection process, and the manual calculation of tax for certain returns. These resources also include person-years used in the Head Office and operational support functions.

B. Post-Assessing Compliance Programs

Objective

To enhance taxpayer compliance with the law.

Description

To ensure fairness in the self-assessment system, this Activity carries out a range of post-assessing examinations, audits and investigations to verify the facts and re-assesses taxpayers according to the results.

This Activity consists of the following three sub-activities:

Examination: The Examination sub-activity verifies specific income, deductions and credits claimed by taxpayers and provisionally accepted by the Department during initial assessing. It tests the degree of accuracy in self-assessment to ensure compliance with tax provisions, and recovers taxes from those who have made erroneous claims. In addition, taxpayers who have failed to comply with the filing requirements of the Income Tax Act are identified and necessary action is taken to obtain compliance and to recover tax revenues.

The Examination sub-activity consists of four operations:

Post-Assessing: consists of the examination of certain claims for deductions or exemptions that had been accepted as filed. These are selected for a secondary review, involving either comparison with prior year returns or additional supporting documents from the taxpayer. Post-assessing also includes the validation of claims for provincial tax credits and incentives.

Matching: consists of the verification of income reported by taxpayers against information slips received from third parties, for example, T4 slips from employers and T5 slips from financial institutions.

Office Examination: consists of the examination of certain categories of income included in tax returns where the necessary contacts with the taxpayer can be made by telephone, letter or personal interview in a District Office. These taxpayers are typically those in receipt of income from sales, investments and rentals.

Late and Non-Filer Programs: each individual is required to file a return by April 30th of each year for which there is tax payable. Every corporation is required to file a return every year whether or not tax is payable. The objective of these programs is to identify those who fail to comply with this requirement and to obtain the appropriate returns and tax.

Audit: The Audit sub-activity is concerned with the detection of non-compliance among taxpayers whose income is from sources other than salaries and wages. This includes corporations and self-employed individuals, such as unincorporated businesses, professionals, trusts, farmers, and fishermen. Audit activities include the examination of books, records, properties and operations; the application of tax law and accounting principles to the facts established; and the initiation of reassessment actions where appropriate.

Tax Evasion Investigations: Tax evasion is the commission or omission of an act, or a conspiracy to commit such an offense intended to deceive, so that the tax reported by the taxpayer is less than the tax payable under the law. This sub-activity involves the activities of special investigators in a planned program of tax evasion investigations and the prosecution of significant incidents of tax evasion.

The fundamental purpose of all Post-Assessing Compliance Programs is to foster future voluntary compliance and to maintain public confidence in the integrity of Canada's self-assessment system of taxation.

Resource Summaries

The Post-Assessing Compliance Programs Activity accounts for 21.7% of the Program's 1992-93 total expenditures and 21.9% of total person-years.

Figure 21: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93		Forecast 1991-92		Actual 1990-91	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Examination	**46,413**	**1,087**	44,199	1,052	37,871	880
Audit	**229,661**	**3,759**	218,354	3,656	193,960	3,531
Tax Evasion Investigations	**30,706**	**485**	30,773	518	34,122	519
Total	**306,780**	**5,331**	293,326	5,226	265,953	4,930
Other Person-Years		**50**		82		48
Total Person-Years		**5,381**		5,308		4,978

Of the total 1992-93 expenditures for this Activity, 93.9% relates to personnel and 5.3% to other operating and 0.8% to capital.

Explanation of Change: A net increase of $13.5 million or 4.6% in the 1992-93 total expenditures over the 1991-92 forecast is due to the following items:

	P-Y	($000)
• planned reductions to the costs of implementing the Goods and Services Tax Credit;	(2)	(96)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;	6	1,014
• a planned decrease in funding for the multi-year acquisition of laptop computers for field auditors;		(1,200)
• additional resources associated with increased enforcement workloads for audit programs;	103	5,952
• a change in personnel and other operating resources as a result of salary adjustments and other changes; and		7,045

• net internal transfers of 34 person-years and the associated salaries to Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity to meet forecasted workload increases, offset by a transfer of other operating and capital from Administration and EDP Services for acquisition of laptops for auditors.	(34)	739
	73	13,454

The 1991-92 forecast is $5.2 million or 1.8% higher than the Main Estimates of $288.1 million. This change is the result of the following:

	P-Y	($000)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;	204	8,129
• additional resources to expand and accelerate the acquisition of laptop computers for field auditors;		2,600
• reductions associated with the Federal Budget of February 26, 1991;		(8,744)
• an increase to correct the method of calculating the salary base for the Department; and		1,599
• internal transfers to the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity to meet workload increases and to the Collections and Accounting Activity due to the re-alignment of the Department's Operational Planning Framework.	(87)	1,616
	117	5,200

Figure 22: 1992-93 Post-Assessing Compliance Programs Expenditures by Sub-Activity (Percentage Distribution)

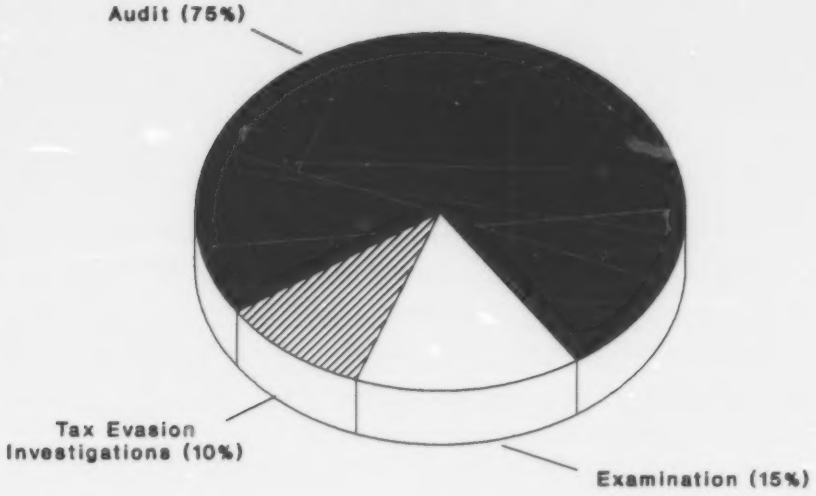


Figure 23: 1990-91 Financial Performance

(thousands of dollars)	1990-91					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Examination	37,871	880	42,730	799	(4,859)	81
Audit	193,960	3,531	197,926	3,590	(3,966)	(59)
Tax Evasion Investigations	34,122	519	28,486	518	5,636	1
Total	265,953	4,930	269,142	4,907	(3,189)	23
Other Person-Years		48		16		32
Total Person-Years		4,978		4,923		55

Explanation of Change: Actual financial requirements were $3.2 million or 1.2% less than the Main Estimates. This was due to:

	P-Y	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit;	24	625
• net reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax and other general government reductions;		(1,255)
• additional salaries, equalization pay, Federal and Supreme Court Awards and increase in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and Transfers;		2,407
• a net overutilization of $0.5 million in other operating resources for student employment initiatives and for training allowances for casuals;	32	
• planned overexpenditures in the Examination Sub-Activity to generate additional tax revenue; and	43	411
• internal transfers to the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns to meet workload increases and to the Collections and Accounting Activity due to the re-alignment of the Department's Operational Planning Framework.	(44)	(5,377)
	55	(3,189)

Examination Sub-Activity: Figure 24 provides a breakdown of the resources provided in this sub-activity.

Figure 24: Sub-Activity Person-Year Detail - Examination

(Person-Years)	**Estimates 1992-93**	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Post-Assessing (see Figure 25)	**94.0**	94.0	50.0
Matching (see Figure 26)	**197.0**	157.0	85.6
Office Examination (see Figure 27)	**289.0**	294.0	259.5
Late and Non-Filer Programs (See Figure 28)	**364.0**	364.0	334.6
Support Activities	**143.0**	143.0	150.3
Total	**1,087.0**	1,052.0	880.0

Note: Does not include other person-years

Program results in each of the following areas: Post-Assessing, Matching, and Office Examination, are measured by the number of returns reviewed and additional taxes assessed.

Post-Assessing: The post-assessing activity involves the verification of specific deductions claimed on an individual's tax return. Various projects are carried out on claims made by individuals such as moving expenses, away from home expenses, interest expenses, etc. Based on certain criteria, tax returns are selected for review, taxpayers are contacted for verification (receipts etc.), and reassessments are issued based on any unsupported amounts. Figure 25 presents the resources and the results associated with this post-assessing workload.

Figure 25: Post-Assessing of Returns, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Returns Reviewed			Additional Tax Assessed ($000)	Associated Person-Years[1]	Returns Reviewed per Person-Year	Additional Tax Assessed per Return Reviewed ($)[2]
	Regular Post-Assessing	Provincial Tax Credit Post-Assessing	Total				
1988-89 Actual	55,002	31,485	86,487	23,451	73.5	1,177	271
1989-90 Actual	41,826	41,943	83,769	15,877	75.0	1,117	190
1990-91 Actual	26,056	31,461	57,517	25,297	54.1	1,063	440
1991-92 Forecast	65,900	38,906	104,806	25,400	94.0	1,115	242
1992-93 Estimates	72,500	38,906	111,406	30,000	94.0	1,185	269

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

2 Includes federal and provincial tax.

Figure 25 shows that the post-assessing workload is split into two areas; regular post-assessing and provincial tax credit post-assessing. The regular portion is the non-mandatory project driven workload which over the years has received various levels of funding. The provincial tax credits portion, however, is mandatory as the Department has a contractual commitment to do a specific level of workload. The dollar recoveries associated with reviewing returns claiming a provincial tax credit are low in comparison to the recoveries associated with the regular post-assessing projects. This mixture of recovery levels, combined with the variety of claims that are covered by post-assessing activities, accounts for the variations in person-years, returns reviewed per person-year and additional tax assessed over the years.

In the late fall of 1990, the government announced the implementation of restraint measures designed for deficit reduction. As part of this initiative, departments were asked to identify any revenue generating measures that could also assist in this aim. The program implemented by this Department included temporarily diverting 25 person-years in the 1990-91 fiscal year from the office examination program to the post-assessing program. At that time resources were used to review only those projects with the highest revenue generating potential: alimony, separation allowance, and interest expense.

In 1991-92, the Department requested and received resources to augment certain revenue generating programs, one of which was post-assessing. This infusion of resources increased the post-assessing base by 71 person-years for

1991-92 and future years. It is estimated that this enhancement will generate increased federal revenues of $20 million per year. Since these resources are a permanent increase to the post-assessing base and are intended to promote general compliance, they have been allocated to provide a minimum degree of coverage on each project. The last time the program was conducted with coverage on all projects was in 1989-90.

Matching: The matching program involves the verification of items reported (income and deductions) on an individual's tax return. This verification is carried out by matching the amounts claimed by the individual to information received from third party sources. After the verification process is complete, adjustments are made for any discrepancies and a new tax assessment issued.

In Figure 26, the term manual and computer-assisted matching refers to that portion of the matching program in which discrepancies are identified by internal computer matching and then subjected to a manual adjustment and reassessment notice. The fully automated matching portion of the program is one in which the discrepancy identification and the production of the reassessment notice are both handled by the computer.

Figure 26: Matching of Returns, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Returns Reviewed						
	Manual and Computer-Assisted Matching	Fully Automated Matching	Total	Additional Tax Assessed ($000)	Associated Person-Years[1]	Returns Reviewed per Person-Year	Additional Tax Assessed per Return Reviewed ($)[2]
1988-89 Actual	42,131	149,872	192,003	38,965	19.7	9,746	203
1989-90 Actual	386,008	135,100	521,108	103,267	122.7	4,250	198
1990-91 Actual	491,108	129,356	620,464	142,359	111.6	5,560	229
1991-92 Forecast	457,539	130,000	587,539	132,000	157.0	3,742	225
1992-93 Estimates	611,127	130,000	741,127	162,000	197.0	3,762	219

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

2 Includes federal and provincial tax.

The matching program is one of the most flexible in the Department as it can be adjusted, within reason, to any size, and can be launched on relatively short notice. Because of this flexibility the program has over the years experienced fluctuations in resourcing. The funding has depended on the availability of resources from elsewhere in the Department.

In 1989-90, the Department was provided with extra resources to partially restore its enforcement programs. In order to make the most efficient use of the resources for that year a special matching program was implemented using 100 person-years.

In the late fall of 1990, the government announced the implementation of restraint measures designed for deficit reduction. As part of this initiative, departments were asked to identify any revenue generating measures that could also assist in this aim. The program implemented by this Department included temporarily diverting 100 person-years in the 1990-91 fiscal year from the returns processing program to matching. In achieving this initiative the matching program utilized a combination of student resources (the equivalent of approximately 20 person-years) and regular person-years.

In 1991-92, the Department requested and received resources to augment certain revenue generating programs, one of which was matching. This infusion of resources increased the matching base by 133 person-years for 1991-92 and 175 person-years ongoing. The result should be a higher ongoing level of recoveries from matching. These matching efforts will be aided by the Miscellaneous Information Slip Processing project which provides for the automated capture of data from a large number of information slips. As previously noted, the matching of these information slips involves manual intervention to raise a notice of reassessment. The addition of these slips to the matching program will create a change to the workload mix resulting in a drop in the number of returns reviewed per person-year.

Office Examination: This program concentrates on taxpayers who report rental, investment and commission income as well as self-employed individuals and corporations at the low end of the gross income range.

Figure 27: Office Examination of Returns, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Returns Examined	Additional Tax Assessed ($000)	Associated Person-Years[1]	Returns Examined per Person-Year	Additional Tax Assessed per Return Examined ($)[2]
1988-89 Actual	37,069	57,300	292.0	127	1,546
1989-90 Actual	36,118	74,057	339.0	106	2,050
1990-91 Actual	32,558	70,165	260.8	125	2,155
1991-92 Forecast	19,132	97,033	294.0	65	5,072
1992-93 Estimates	39,100	82,150	289.0	135	2,101

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

2 Includes federal and provincial tax.

In the late fall of 1990 the government announced the implementation of restraint measures designed for deficit reduction. As part of this initiative, departments were asked to identify any revenue generating measures that could also assist in this aim. The program implemented by this Department included temporarily diverting 25 person-years in the 1990-91 fiscal year from the office examination program to the post-assessing program.

The impact of this switch of resources had an immediate effect on the person-years utilized for the 1990-91 fiscal year but the impact on productivity was not reflected until the 1991-92 fiscal year. This time lag results from the delay as examiners return to the examination workload and go through the process of starting new files. The result is evident in the "Returns Examined per Person-Years" statistic which is much lower in 1991-92 than other years.

Conversely, the 1991-92 "Additional Tax Assessed" amount is being forecasted at approximately fifty million dollars higher than would normally be expected for the number of files examined. This is due to an exceptional situation created by the results of a reassessment on a single corporate file.

In 1992-93, the small decrease in person-years is due to some efficiency gains resulting from the implementation of the electronic letter creation system (ELCS).

Late and Non-Filer Programs: The late filer portion of the program attempts to ensure that all taxpayers, who have filed a return for a previous year, file a return as required for the year currently outstanding. The non-filer portion identifies all types of taxpayers who seek to evade payment of taxes by failure to file a required return, with the objective of obtaining a return from those who are taxable.

The delinquent action workload, displayed in Figure 28, comprises two major streams of returns: "Systems Initiated" and "Identification Projects". Within the systems initiated workload, there are two segments: Manual Action which requires the use of person-years, and Automated Computer Action which does not. Generally, the identification projects require research and are more labour intensive than the systems initiated stream. Thus, from year-to-year, as the emphasis shifts from one stream to the other because of resource availability, the associated person-years and the returns obtained per person-year will vary accordingly (in Figure 28, no consideration is made for the relative weights of the workloads). In 1988-89, because of the reduced number of person-years available, a greater emphasis was put on the "Automated Computer Action" segment and the "Manual Action" segment was reduced.

Figure 28: T1, T2 and T3 Returns Obtained through the Late and Non-Filer Program and Associated Person-Years

	Returns Obtained-Systems Initiated							
	Manual Action	Automated Computer Action	Returns Obtained-Identification Projects	Total Returns Obtained	Additional Tax Assessed ($000)	Associated Person-Years[1]	Returns Obtained per Person-Year	Additional Tax Assessed per Return Examined ($)[2]
1988-89 Actual	90,769	215,941	13,766	320,476	105,752	312.5	1,026	330
1989-90 Actual	104,226	232,256	22,390	358,872	108,321	325.8	1,101	302
1990-91 Actual	99,860	251,158	30,056	381,074	119,008	339.5	1,122	312
1991-92 Forecast	110,626	251,158	31,258	393,042	129,507	364.0	1,080	329
1992-93 Expenditures	102,088	251,158	39,674	392,920	131,902	364.0	1,079	336

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

2 Includes federal and provincial tax.

Legislative amendments which extended the use of the social insurance number (SIN) as an identifier on information slips have given the Department an alternate avenue for identifying non-filers. To capitalize on this, additional person-years have been added to this program for 1991-92 and 1992-93. These resources are expected to increase the tax assessed, commensurate with the increase in returns obtained.

Support Activities: The resources in this area include those used for referrals and tracing along with the Head Office resources associated with this sub-activity.

Audit Sub-Activity: Figure 29 provides a breakdown of the resources in this sub-activity.

Figure 29: Sub-Activity Person-Year Detail - Audit

(Person-Years)	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
T1-Individuals - (see Figure 30)	298.1	278.4	461.4
T2-Corporations - (see Figure 31)	1,874.1	1,834.4	1,635.2
T1-Other, T3-Trusts, Deferred Income Plans & Tax Incentive Programs - (see Figures 32 & 33)	290.3	290.3	265.7
File Selection & Audit Review	263.8	271.3	303.7
Real Estate Appraisals & Business Equity Valuations	142.3	138.2	117.5
Direction & Support	316.5	311.8	310.1
Service to Other Programs	311.9	260.7	239.1
EDP Audit	56.0	74.8	53.1
Tax Avoidance	150.0	153.6	132.1
International Audit	56.0	42.5	13.1
Total	3,759.0	3,656.0	3,531.0

Note: Does not include other person-years and overtime

The field audit program is directed at clients who have sources of income other than a regular salary - generally self-employed persons, professionals, business people, farmers and fishermen. Trusts and corporate clients are also covered by this program. In addition, various incentive programs, e.g. the Scientific Research and Experimental Development Tax Credit program, require field audit attention.

In order to report the field Audit dollar results, the Department measures Additional Tax Assessable (Revenue Impact) plus Refunds Offset/Reduced (Expenditure Impact) which combine to provide a total Current Impact for the files audited as defined below.

Additional Tax Assessable (Revenue Impact) represents the total federal tax which will be incorporated in the amounts assessed by the Department as a result of the adjustments identified by the auditor for the taxation years audited including current and prior years.

Refunds Offset/Reduced (Expenditure Impact) represents the amount of net federal tax which would have been refunded to a client persuant to a request for a refund on a return filed or to a written request for an adjustment, if the auditor had not discovered an equivalent or lesser amount of unreported tax as a result of verifying the refund requested. The net result is that a refund which has been claimed is partly or completely denied.

There are three additional points to bear in mind when reading the following Figures (30, 31, 32 and 33) which report specific program outputs. These are:

- penalties, interest and provincial tax amounts are not included. The Department expects to be able to report on penalties and interest on reassessments starting in Part III of the Estimates for 1993-94 and on provincial tax amounts in Part III of the Estimates for 1994-95;

- actual cash receipts from these reassessments may not be received in the year shown, and may be less than shown due to subsequent appeals; and

- actual person-years utilized may vary from Forecast and Estimates amounts for Individuals, Corporations, Trusts and Tax Incentive audit programs for the following reasons:

  - the recurring need to shift resources to the primary departmental activities when unforeseen circumstances arise;

  - the on-going need to reposition audit staff in response to changing compliance priorities; for example the need to devote sufficient resources to tax incentive audit programs; and

  - the allocations for the Estimates year are tentative since District Offices have flexibility in assigning audit staff to permit offices to take into consideration particular local economic conditions.

T1 Individuals Audit Programs: Figure 30 provides details of the T1 self-employed individuals audit program. Results for 1990-91 indicate that more person-years than previously forecast (i.e. 482.8 vs 311.5 forecast in last year's Part III) were available for field audits. While the actual number of files audited (14,232) exceeded the previous forecast (13,352), because of the complexity of the files audited (longer hours to complete), fewer audits were produced per person-year.

The declining level of resources over time, as displayed in Figure 30, indicates the Department's decision to reallocate resources to other audit activities such as the corporate audit programs and the business enquiries service program. Notwithstanding this shift, efforts have been made to audit as many probable instances of non-compliance as possible. This has been accomplished through improved audit methods including, in some instances, auditors concentrating their examinations to financial transactions that indicate potential non-compliance with the Income Tax Act. These examinations generally result in a higher current impact per file audited. However, these examinations tend to be

more complex in nature which could result in a reduction in the number of files audited per auditor. This impact can be seen in the decrease in the number of files audited per person-year for fiscal years 1990-91 through 1992-93, and the current impact per file audited.

Figure 30: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - Individuals

	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000 's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000 's)	Total Current Impact ($000's)	Associated Person-Years[1]	Files Audited per Person-Year	Total Current $ Impact per File Audited
1988-89 Actual	16,463	95,605	14,419	110,024	499.9	32.9	6,683
1989-90 Actual	15,762	121,584	13,518	135,102	441.0	35.7	8,571
1990-91 Actual	14,232	125,308	18,114	143,422	482.8	29.5	10,077
1991-92 Forecast	9,342	82,278	11,862	94,140	311.5	30.0	10,077
1992-93 Estimates	8,794	77,380	11,155	88,536	298.1	29.5	10,068

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

T2 Corporate Audit Program: Figure 31 provides details of the T2 Corporate Audit program. 1990-91 actuals reflect that less person-years than previously forecast (1,671.2 vs 2,020.4 in last year's Part III) were available for the Corporate Audit program.

Of the 349 person-years decrease in the T-2 Corporate Audit programs, 190.6 person-years are due to the fact that resources associated with the EDP Audit program (45.5 person-years) Tax Avoidance program (132.0 person-years) and International Audit program (13.1 person-years) are being shown separately, i.e. no longer included in the T2 Corporate Audit program. (Data for 1988-89 and 1989-90 in the table have also been realigned). The balance of 158.6 person-years were transferred to other audit activities, such as T1-Individual Audits, File Selection and Audit Review, and Service to Other Programs.

The actual number of files audited per person-year has declined over the five year period displayed in Figure 31 as a result of the significant change in the nature and complexity of audit work. The Corporate Audit program continues to face more complex tax issues and more elaborate business practices. The ever growing globalization of business enterprises and the ensuing international tax issues are contributing factors.

However, the production of the program, in terms of the Total Current Impact as shown in Figure 31, is expected to increase. This results from an increased number of auditors available to conduct audits and additional emphasis on identifying files where there is a high probability of non-compliance. This expectation is subject to economic conditions which will prevail during the years subject to audit. It is also expected that the current impact per-file audited will be maintained for 1991-92 and 1992-93.

Figure 31: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - Corporations

	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000's)	Total Current Impact ($000's)	Associated Person-Years[1]	Files Audited per Person-Year	Total Current $ Impact per File Audited
1988-89 Actual	15,522	274,387	490,543	764,930	1,579.2	9.8	49,280
1989-90 Actual	15,642	501,706	566,914	1,068,620	1,692.4	9.2	68,317
1990-91 Actual	14,555	591,480	366,769	958,249	1,671.2	8.7	65,836
1991-92 Forecast	15,473	628,526	390,154	1,018,680	1,834.4	8.4	65,836
1992-93 Estimates	16,731	679,626	421,876	1,101,502	1,874.1	8.9	65,836

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-years equivalents.

T-1 Other, T-3 Trusts, Deferred Income Plans and Tax Incentive Programs: Figures 32 and 33 include other audited returns not included in Figures 30 and 31.

T1 other returns (Figure 32) are generated as a result of the T2 Corporate Audit program (shareholders and employees), and special projects undertaken during the course of the year when unusual trends are discovered during initial assessment and special studies. By its nature, this program can focus on a wide variety of subjects and consequently, the resulting actual production, current impact and associated person-years may fluctuate significantly from the Estimates. Therefore, the 1991-92 forecast and 1992-93 estimates represents an average of the three previous years actual.

Figure 32: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - T1 Other Returns and T3 Trust Returns

	T1 - Individual - Other Returns				T3 - Trust				
	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000's)	Total Current Impact ($000's)	Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) ($000's)	Total Current Impact ($000's)	Total T1 Other & Trust Files Assoc 'd Person-Years[1]
1988-89 Actual	10,206	54,051	3,543	57,594	1,101	2,193	286	2,479	32.8
1989-90 Actual	11,352	88,624	4,853	93,477	954	6,383	1,673	8,056	25.3
1990-91 Actual	10,818	82,591	3,650	86,241	774	4,125	178	4,303	22.2
1991-92 Forecast	10,792	82,710	3,626	86,336	561	2,988	131	3,119	28.2
1992-93 Estimates	10,792	82,710	3,626	86,336	774	4,125	178	4,303	22.2

1 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Figure 33 includes the audit of Deferred Income Plans and Tax Incentive programs. The Deferred Income Plans audit program for 1992-93 is currently under review and accordingly no audits have been displayed for this year. The audit of the tax incentive programs is considered mandatory and resources are made available as necessary to handle the volume and complexity. The Scientific Research Tax Credit (SRTC) will be completed in the 1991-92 fiscal year.

The Scientific Research and Experimental Development Tax Credit (SR&ED) program replaces the SRTC program and requires pre-audit as opposed to post audit activity. Furthermore, Audit Directorate staff perform a client education role by conducting seminars and providing materials to explain the details of this program to interested clients. The SR&ED program is well received by the business community. As a result of this client education program, fewer adjustments to SR&ED claims are required and therefore the Department is able to process claims on a timely basis.

Figure 33: Files Audited, Additional Tax Assessable and Associated Person-Years - Deferred Income Plans and Tax Incentive Programs

	Charity & Deferred Income Plans[1]	Flow Through Shares and Petroleum and Gas Revenues[2]	Scientific Research Tax Credit and Scientific Research Exper. Dev. Tax Credit[3]	Cape Breton Investment Tax Credit[4]	Total Files Audited	Additional Tax Assessable (Revenue) ($000 's)	Refunds Offset/ Reduced- (Expend.) (000 's)	Total Current Impact ($000 's)	Assoc 'd Person-Years[5]
1988-89 Actual	238	827	4,004	41	5,110	389,628	6,213	395,841	294.9
1989-90 Actual	31	564	3,629	80	4,304	189,468	43,635	233,103	249.1
1990-91 Actual	5	540	3,267	48	3,860	54,904	16,896	71,800	246.1
1991-92 Forecast	166	205	1,200	6	1,577	22,440	6,894	29,334	262.1
1992-93 Estimates		n/a	1,200	n/a	1,200	22,440	6,894	29,334	268.1

1 Commencing with 1989-90, the field audit of charitable organizations has been carried out by the Government Consulting and Audit Agency. Files audited in 1989-90 and later years refer to audits of Deferred Income Plans.

2 The Petroleum and Gas Revenue Tax (PGRT) program ended in 1986-87. However, the audit program for applicable years continued subject to statute limitations. No PGRT audits are forecast or estimated for 1991-92 and 1992-93. The flow through shares program will be completed in 1991-92 fiscal year.

3 The May 23, 1985 Federal Budget terminated the Scientific Research Tax Credit program and introduced the Scientific Research and Experimental Development Tax Credit program.

4 The Cape Breton Investment Tax Credit program will be completed in 1991-92.

5 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

File Selection and Audit Review: By applying various statistical formulas or file selection criteria, lists of client returns are generated that indicate the highest probability of non-compliance. Field audits vary with the complexity of the client's return and can involve either limited or detailed examination of client records. In assessing and collecting taxes, the Department's principal objective is to ensure the fair and impartial treatment of every client. Audits are reviewed on a post-audit basis in the District Offices, while Head Office co-ordinates and tests these reviews to make certain that tax laws are applied consistently and uniformly.

Real Estate Appraisals and Business Equity Valuations: The Real Estate Appraisal and Business Equity Valuation programs are support functions to the departmental compliance programs administered by the Audit Directorate. The real estate appraisal program's main activity is to service referrals dealing with valuation questions pertaining to interests in real property, listed personal property and other tangible property. In 1990-91, 3,505 real estate appraisals were completed.

The purpose of the business equity valuation program is to determine the fair market value of assets for which there is no quoted market, such as shares in private companies, partnerships, proprietorships, copyrights, patents, goodwill, and similar business equities. Such valuation expertise is necessary in the application of numerous parts of the Income Tax Act relating to capital gains, and transactions in which the fair market value of assets is applicable to the tax situation. In 1990-91, 839 business equity valuations were completed.

Direction and Support: This includes the Head Office staff for this sub-activity. Responsibilities include the provision of direction and support to District Offices for the various audit programs, and the development and monitoring of the associated management information systems. Also included are those clerical staff engaged in the detailed calculation of tax and interest payable resulting from auditor caused adjustments, and the associated on-line preparation of assessment notices.

Service to Other Programs: Audit staff provide service to other areas of the Department, including answering client enquiries when the subject matter requires auditor expertise. A business oriented tax answering service is also provided for complex enquiries received directly from the public or referred from within the Department. Audit staff handled some 98,678 business enquiries in 1990-91. In addition, audit staff process clearance certificates which certify that deceased taxpayers have paid all taxes owing to the government.

EDP Audit: The EDP program is a support function to the departmental compliance programs administered by the Audit Directorate. The EDP program's main activities are to develop and support computer-assisted audits and to conduct records retention evaluations, i.e. to identify the financial data that should be retained to support the calculation of taxes payable.

Tax Avoidance: The Tax Avoidance program is a support function to the departmental compliance programs administered by the Audit Directorate. The Tax Avoidance program's two main activities are to develop policies and procedures to counter tax avoidance and to investigate suspected tax avoidance arrangements or schemes.

International Audit: With the approval of additional funding for 1992-93, the role of international auditors will be expanded from providing advice and expertise during regular corporate audits to the identification and auditing of international transactions. Over 8,700 Canadian corporations reported non-arm's length transactions with approximately 21,000 non-resident related persons, amounting to in excess of $195 billion in value. International auditors also deal with double taxation cases with tax treaty partners and with the preparation of cases for litigation.

Tax Evasion Investigations Sub-Activity: Between 1989-90 and 1990-91 the total production of cases has dropped from 468 to 363. Many factors have caused this decrease. While the complexity of cases remains constant, the number of person-years utilized have decreased by 4.8%. Moreover, since the coming into effect of the Charter of Rights and Freedoms, legal challenges are on the increase and they happen at any stage of the case. Consequently, resources are used in relation to the legal challenges, reducing the available number of hours to undertake and complete investigations. For example, following a judgment rendered during 1990-91, all the cases not yet referred to the Department of Justice, and for which a search warrant had been executed under the Income Tax Act, had to be rescheduled for a new seizure under the Criminal code. As a consequence, investigative hours have been sacrificed to secure the inventory of cases not yet referred to the Department of Justice.

As the Department does not have jurisdiction over cases once they are referred to the Department of Justice, and as it would be inappropriate to speculate on the eventual disposition of cases before the Courts, only historical data are provided in Figures 34 and 35.

Figure 34: Tax Evasion Investigations Programs and Associated Person-Years

	Cases Investigated					
	Cases Ended Without Referral to the Department of Justice[1]	Cases Referred to the Department of Justice for Prosecution	Total Cases	Prosecutions Completed by the Department of Justice From Court Case Inventory[2]	Special Enforcement Program (SEP) Audits Completed[3]	Person-Years Associated with Cases Investigated, Prosecutions & SEP Audits Completed[4]
1986-87 Actual	394	155	549	130	333	531.7
1987-88 Actual	292	168	460	123	283	563.2
1988-89 Actual	286	160	446	103	213	554.8
1989-90 Actual	303	165	468	123	282	550.6
1990-91 Actual	221	142	363	123	290	524.1

1 This column contains cases which have ended at the preliminary or full scale investigation stages and, as such, have not been referred to the Department of Justice for prosecution.

2 Completed prosecutions result from current and past referrals to the Department of Justice.

3 Special Enforcement audits are carried out to determine and assess the taxes payable by persons earning income from illegal activities.

4 All years include overtime and student person-year equivalents.

Figure 35 displays results from the general and special enforcement programs. There are a number of changes in reporting methodology affecting the dollar results for 1988-89 onwards:

- Commencing with 1988-89, Additional Tax Reassessed now includes reassessments made for current referrals instead of reassessments of the cases for which the prosecutions were completed.

- Since 1988-89 Additional Tax Reassessed includes additional tax reassessed on completed Special Enforcement Program audits. The amounts, starting with the year 1988-89, are $6.2 million, $12.6 million and $13.2 million.

- No interest data are available prior to 1988-89.

- Amounts have been adjusted, starting in 1988-89, to reflect the results of appeals.

It is not possible to reconstruct the data for fiscal years 1986-87 and 1987-88 to reflect these changes. Therefore, one cannot accurately compare prior 1988-89 dollar results with post 1987-88 dollar results.

Over the past years there has been a continuous increase in the number of cases generating substantial tax changes. Scientific Research Tax Credit cases have accounted for a good part of the increase for the fiscal years 1988-89 and 1989-90, with taxes of $13.5 and $60 million respectively. During the fiscal year 1990-91, no Scientific Research Tax Credit case has been reassessed and this explains the drop in the "Additional Tax Reassessed". The increase in the amount of "Penalties" is a consequence of a change brought to the Income Tax Act.

The "Fines" imposed decreased from $17.2 to $4.6 million. This is due to two factors. In the 1989-90 results, there is a $10 million fine for one particular case. Conversely in 1990-91, five prosecutions involving taxes of $3.5 million were concluded by a jail sentence but no fine. The results, aside of those exceptional factors, are similar to the preceding year.

Figure 35: Results of Tax Evasion Investigations[1]

	Additional Tax Reassessed ($000's)[2]	Penalties ($000's)[2]	Interest ($000's)[2]	Fines Imposed ($000's)[3]	Total ($000's) Assessed or Court Imposed[2]	Court Imposed Jail Sentences
1986-87 Actual	20,179	4,592	n/a	3,880	28,651	4
1987-88 Actual	27,061	3,932	n/a	4,572	35,565	4
1988-89 Actual	47,722	7,917	16,112	5,414	77,165	4
1989-90 Actual	91,692	7,061	37,271	17,237	153,261	9
1990-91 Actual	51,669	13,455	31,574	4,675	101,373	10

1 Results for all years include additional federal and provincial tax reassessed.

2 Results for fiscal years 1988-89 to 1990-91 have been reduced for appeals. Total dollar results have been reduced in 1988-89, 1989-90 and 1990-91 by $1.4 million, $5.2 million and $1.5 million respectively. The adjustment for appeals results mainly from cases closed in prior years whose appeal has been completed in the current year. A data capture system is in place to provide this information on an on-going basis.

3 Amounts previously reported for Fines have been adjusted to include court imposed fines relating to non-filers discovered through Special Enforcement Programs.

C. Collections and Accounting

Objective

To collect and account for income tax, Canada Pension and Unemployment Insurance payments.

Description

The process of collecting and accounting for tax revenues involves three phases: pre-assessment collections, or deductions at source; post-assessment collections; and accounting for assessments and collections.

Accordingly, this Activity consists of the following three sub-activities.

Deductions at Source: The largest source of revenue to the government is the money deducted at source from employees by their employers and remitted to cover income tax, Unemployment Insurance premiums, and Canada Pension Plan contributions. Source deductions are also required on certain payments to non-residents.

Included in this sub-activity are programs directed at ensuring that: all employers are registered and provided with the necessary information to comply with the deduction and remittance provisions of the law; information on the deduction and remittance requirements for payments made to non-residents is readily available; appropriate deductions are made and remitted promptly; information slips detailing the taxpayer's income and deductions are provided to the taxpayer; and copies of the information slips and a return detailing the payments, deductions and remittances is filed accurately and on time. Audits are conducted in cases of suspected delinquency and, where necessary, compliance must be enforced by penalties and, in extreme cases, by prosecution in the courts.

Collection: Most taxpayers pay the balance of their taxes promptly, either when filing their return or as a result of a notice of assessment; however, a small but significant number do not. Collection action becomes necessary because of unpaid balances on returns filed, unremitted source deductions, and in cases where taxpayers, particularly those whose income is not subject to deductions at source, persistently fail to pay what they owe.

Initial action on these accounts takes the form of computer generated reminders. When this action does not produce the desired result, the accounts are referred to the District Offices for direct action. Attempts are made to arrange the payment of back taxes consistent with the taxpayer's financial circumstances and with the necessity to keep payments on current year taxes up-to-date. Should the taxpayer persist in the delinquency without satisfactory arrangements with the Department to discharge the indebtedness, the Department is empowered to garnishee income, bank deposits or payments due from third parties. In extreme circumstances, seldom exercised, the Department may seize and sell a taxpayer's assets.

This program is the final step in the process of revenue collection. All efforts devoted to fostering self-assessment and enforcing compliance would prove fruitless unless the revenues assessed are eventually collected by the government.

Revenue Accounting: Included in this sub-activity are programs directed at: establishing and maintaining methods and procedures for posting general and subsidiary-ledger entries necessary for recording the details of all assessments and remittances; and ensuring that persons who are self-employed or have income from sources other than employment make the required instalment remittances during the taxation year based on an estimate of their tax liability.

Remittance processing involves accounting for payments received prior to filing (instalments, deductions at source), payments received on filing (through the banks or direct from taxpayers), and payments received by post-dated cheques or as a result of collection action.

The details are recorded according to the type of revenue (individual, corporation, trust, non-resident, etc.) including Canada Pension Plan contributions, Unemployment Insurance premiums, provincial taxes, penalties, interest, Family Court Orders for the Department of Justice, and the various tax credit programs. This sub-activity also includes administration of the statutory requirements for the transfer of funds to provincial governments.

Resource Summaries

The Collections and Accounting Activity accounts for 18.0% of the Program's 1992-93 total expenditures and 24.7% of total person-years.

Figure 36: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93		Forecast 1991-92		Actual 1990-91	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Deductions at Source	**104,425**	**2,368**	97,363	2,308	86,200	2,067
Collection	**93,366**	**2,035**	83,735	1,856	74,733	1,712
Revenue Accounting	**57,479**	**1,615**	55,031	1,611	52,225	1,526
Total	**255,270**	**6,018**	236,129	5,775	213,158	5,305
Other Person-Years		**129**		37		62
Total Person-Years		**6,147**		5,812		5,367

Of the total 1992-93 expenditures for this Activity, 95.3% relates to personnel, 3.7% to other operating and 1.0% to capital.

Explanation of Change: The net increase of $19.1 million or 8.1% in the 1992-93 total expenditures over the 1991-92 forecast is due to the following items:

	P-Y	($000)
• planned reductions to the cost of implementing the Goods and Services Tax Credit primarily due to a reduction in accounts-related workloads;	(27)	(968)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;	202	8,061
• net additional resources to implement refund set-off, electronic data interchange and other technology initiatives;	3	1,111
• a net decrease in funding for the implementation of Pension Reform relating to the reduction in developmental start-up costs;	(1)	(294)

• additional resources associated with increased workloads for Deductions at Source;	44	1,602
• additional resources required to maintain existing levels of enforcement activity; and	102	5,000
• an increase in salaries due to collective agreements and internal transfers of person-years from the Appeals Activity to meet forecasted workload increases.	12	4,629
	335	19,141

The 1991-92 forecast is $6.8 million or 3.0% higher than the Main Estimates of $229.3 million. This change is the result of the following:

	P-Y	($000)
• additional resources to implement an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures;	55	2,489
• a net decrease in resources to implement refund set-off, electronic data interchange, and other technology initiatives;	(11)	(150)
• additional resources for the implementation of Pension Reform;	65	3,515
• reductions associated with the Federal Budget of February 26, 1991;		(6,667)
• an increase to correct the method of calculating the salary base for the Department; and		6,387
• internal transfers from the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity primarily due to the re-alignment of the Department's Operational Planning Framework.	168	1,244
	277	6,818

Figure 37: 1992-93 Collections and Accounting Expenditures by Sub-Activity (Percentage Distribution)

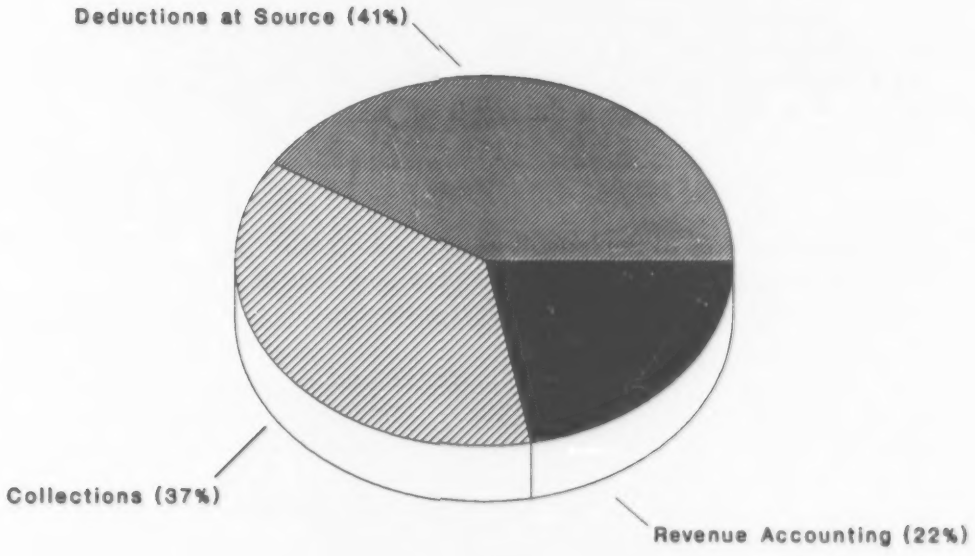


Figure 38: 1990-91 Financial Performance

(thousands of dollars)	1990-91					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Deductions at Source	86,200	2,067	78,464	1,943	7,736	124
Collection	74,733	1,712	69,005	1,681	5,728	31
Revenue Accounting	52,225	1,526	56,383	1,453	(4,158)	73
Total	213,158	5,305	203,852	5,077	9,306	228
Other Person-Years		62		33		29
Total Person-Years		5,367		5,110		257

Explanation of Change: Actual financial requirements were $9.3 million or 4.6% more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Y	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit;	101	3,800
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform;	40	1,665
• additional resources for the Collections and Accounting program;	50	1,725
• net reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax and other general government reductions;		(1,771)

• additional salaries, equalization pay, Federal and Supreme Court Awards and an increase in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and Transfers;		9,714
• a net overutilization of $0.4 million in other operating resources for student employment initiatives offset by an underutilization for training allowance for casuals;	24	
• a lapse in person-years, salaries, other operating, and capital;	(97)	(3,484)
• internal transfers from the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity primarily due to the re-alignment of the Department's Operational Planning Framework.	139	(2,343)
	257	9,306

Performance Information and Resource Justification

Deductions at Source Sub-Activity: Figure 39 provides a breakdown of the resources included in this sub-activity.

Figure 39: Sub-Activity Person-Year Detail - Deductions at Source

(Person-Years)	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Enforcement Programs:			
Payroll Audit (see Figure 40)	416.9	402.0	358.6
Non-Resident Audit (see Figure 41)	67.0	25.0	22.5
Other [1]	636.6	676.8	565.5
Taxpayer Assistance, Interpretations and Rulings	578.8	561.3	521.1
Information Returns Processing and Adjustments	402.5	383.7	352.7
Non-Resident Assessing and Enquiries	135.2	135.2	135.7
Functional Direction and Support	131.0	124.0	110.9
Total	2,368.0	2,308.0	2,067.0

Note: Does not include other person-years

1 Includes the review and control of employer and non-resident taxpayer accounts, and related error correction activities; and the Benefit and Employment Income Audit (BEIA) program.

Enforcement Programs - Payroll Audit: Payroll audits ensure that income taxes, Canada Pension Plan contributions and Unemployment Insurance premiums are withheld properly from employees' wages and are remitted promptly and fully. As can be seen in Figure 40, there were fewer person-years devoted to the auditing of payroll files in 1990-91 than in the previous two years. The main reason for this was the diversion of resources to address an extraordinary increase in rulings requests from the Canada Employment and Immigration Commission as the result of the October 1990 amendments (Bill C-21) to the Unemployment Insurance Act.

Bill C-21 has expanded the Department's role in the administration of the Unemployment Insurance Act by making Taxation responsible for the determination of questions concerning the length of an individual's insurable employment and the amount of their insurable earnings. This legislation also

changed the rate at which UI premiums must be deducted by employers, and amended the rules governing spousal coverage and insurability age, all of which resulted in additional work for the Department. Notwithstanding, there was a substantial increase in additional amounts assessed during 1990-91 compared with previous years, due to improvements in the audit selection process and the concentration of available resources on those larger payroll files with the highest risk of non-compliance.

Funding for this program will be restored for 1991-92 and 1992-93, and further augmented to reflect the annual growth in the number of employer accounts. The introduction of laptop computers for payroll auditors, commencing in 1992-93, will contribute to an increase in productivity over the next three years. By 1994-95, the number of files audited per person-year is expected to exceed the level achieved in 1989-90.

Figure 40: Payroll Files Audited, Additional Tax Assessed and Associated Person-years

	Files Audited	Additional Amounts Assessed[1] ($000)	Associated Person-Years[2]	Files Audited per Person-Year	Additional Tax Assessed per File Audited ($)
1988-89 Actual	76,329	230,904	372.7	205	3,025
1989-90 Actual	78,545	255,974	376.1	209	3,259
1990-91 Actual	72,477	314,677	358.9	202	4,342
1991-92 Forecast	81,111	360,195	402.0	202	4,441
1992-93 Estimates	85,327	379,053	416.9	205	4,442

1 Additional Amounts Assessed include federal and provincial tax, Canada Pension Plan contributions and Unemployment Insurance premiums.

2 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Enforcement Programs - Non-Resident Audit: Canadian payers, who are required by law to withhold tax on certain amounts paid or credited to non-residents, are audited to ensure compliance with the deduction and remittance provisions of Part XIII of the Income Tax Act. Figure 41 shows a lower number of files audited per person-year after 1988-89 due to the ever-increasing need to concentrate the available resources and expertise on the larger, and usually more complex corporate entities which withhold and remit taxes from payments made to non-residents. The atypical increase in additional tax assessed in 1988-89 was attributable to the audits of several large corporations which resulted in

extraordinary assessments of additional non-resident withholding taxes.

The 1991-92 Forecast of 25 person-years and 3,550 audits represents a significant revision to the original plan of 48 person-years and 6,576 audits, shown in last year's Estimates. This under utilization of resources can be attributed to a number of factors, including: the diversion of resources to other workloads within the Deductions at Source sub-activity; and, a high staff turnover rate in several District Offices and difficulties in recruiting new auditors, further complicated by public service labour disruptions which occurred during the year.

The average amount of additional tax assessed per file in 1991-92 is also forecasted to be notably less that previously estimated. The majority of the audits performed year-to-date have been service-oriented or mandatory in nature; these are either reviews which are requested by taxpayers requiring assistance and advice, or audits that are carried out in cases of remitter delinquency, bankruptcy, wind-up and restructurings. Audits of this kind are typically low-yielding sources of tax revenue and often involve labour-intensive account reconciliations. Furthermore, the downturn in the economy has meant that fewer taxable dividends and less interest and rents have been paid to non-residents in 1991-92.

As part of the Department's intensified effort to restore the level of enforcement programs and to collect tax revenue owing to the government, there will be a substantial increase in funding for non-resident audits for 1992-93. This infusion of resources will enable the Department, with the help of improved audit selection techniques, to target those files with the highest risk of non-compliance. Consequently, the Additional Tax Assessed per File Audited is expected to more than double the 1991-92 average. Steps are currently being taken to improve the lines of communication between Head Office and local managers in the field to ensure that these objectives are met.

Figure 41: Non-Resident Files Audited, Additional Tax Assessed and Associated Person-Years

	Files Audited	Additional Tax Assessed ($000)[1]	Associated Person-Years[2]	Files Audited per Person-Year	Additional Tax Assessed per File Audited ($)
1988-89 Actual	4,396	88,019	28.5	154	20,023
1989-90 Actual	2,664	27,930	19.7	135	10,484
1990-91 Actual	3,068	35,995	22.6	136	11,732
1991-92 Forecast	3,550	12,000	25.0	142	3,380
1992-93 Estimates	9,514	67,000	67.0	142	7,042

1 Additional Tax Assessed includes federal (Part XIII) tax only; non-residents are not subject to provincial tax.

2 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

Enforcement Programs - Other: Most of the remaining source deductions enforcement resources are directed at the review and control of the remittance accounts maintained by the computer system for amounts deducted at source by employers and remitters of non-resident tax. This involves the monitoring of all accounts, over 1.4 million in number as at March 31, 1991, to ensure that withholdings of income tax, Canada Pension Plan contributions and Unemployment Insurance premiums are remitted on a regular and periodic basis, whether it be weekly, bi-weekly or monthly. To accomplish this, it is often necessary to contact the employer/taxpayer by telephone or in writing to query missing or late remittances.

A relatively small portion of the other enforcement resources is devoted to the Benefit and Employment Income Audit (BEIA) program which examines certain types of employment income (especially the benefits) to verify that they are being treated properly with appropriate deductions at source being made and reported by employers. With an expenditure of 36 person-years in 1990-91, this program carried out 2,488 such audits and identified over $90 million in unreported income. An additional 15 person-years will be made available for BEI audits in 1991-92 and subsequent years.

The 1991-92 Forecast also includes additional resources associated with Pension Reform (Bill C-52), for the audit of pension adjustment (PA) amounts which all employers are required to calculate and report on their employees' T4 slips each year. The 1992-93 Estimates indicate a decrease in the person-years required for other enforcement programs. The resource pressures caused by

normal volume growth will be more than offset by anticipated productivity gains resulting from the implementation of the Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES) for review and control activities in the Taxation Centres.

Taxpayer Assistance, Interpretations and Rulings: In 1990-91, Source Deductions staff answered a total of 1.9 million telephone, counter and correspondence enquiries from employers. In addition, as the Department is responsible for Part I of the Canada Pension Plan and Parts IV and VIII of the Unemployment Insurance Act, Taxation is required to issue rulings on whether individuals are covered under CPP/UI provisions, and to make other determinations at the request of Health and Welfare Canada (CPP) and the Canada Employment and Immigration Commission (UI).

In total, there were over 67,000 such cases referred in 1990-91, which is more than double the number referred in 1989-90. As noted above, the escalating demand for rulings stems from Bill C-21, which received Royal Assent on October 23, 1990, necessitating significant increases in person-years assigned to this task in 1990-91 and subsequent years. Pension Reform will also generate further growth in taxpayer assistance requirements in 1991-92 and 1992-93.

Program Evaluation Study: An evaluation study of the Source Deductions Telephone Enquiries program was conducted to examine the quality of service provided, to develop a clearer understanding of the clientele and their information needs, and to examine ways of improving service and reducing costs.

The study arrived at the following findings and conclusions: this specialized service for employers offers an 82% rate of correct answers, is highly accessible with 89% of calls completed on the first attempt, and is rated as courteous in 98% of cases; callers experienced in payroll matters use the service often as they prefer personal contact over publications; and a dedicated enquiries unit is the best choice for efficiency and effectiveness.

To improve the service level, the Department is providing further technical support in the form of revised guidelines, and additional training is being provided to improve the accuracy in the areas of penalty rules and taxable benefits. Problematic areas pointed out in employer guides and publications, which will all be tested for readability, are being rewritten to include examples and "questions and answers". In addition, the feasibility of an electronic information system for enquiries officers will be examined.

Information Returns Processing and Adjustments: This area is responsible for collating and sorting incoming information returns and the accompanying slips; for "dressing" and balancing the returns in preparation for data capture; for

contacting employers in cases of missing or incomplete information; for coordinating the input and processing of returns filed via electronic media; for issuing formal requests to employers to file missing returns; for preparing and processing amended slips and summary documents for information returns; and other related functions.

The resources forecasted for these activities are based on the actual number of 1990 information returns and slips filed, 1.4 million and 31.1 million respectively, adjusted for the projected growth in the number of active employers. In addition, 1991-92 Forecast and 1992-93 Estimates include resources for the processing of T4A, T4RSP and T4RIF information returns and slips under the new Miscellaneous Information Slip Processing (MISP) program.

Non-Resident Assessing and Enquiries: In April 1990, an International Taxation Office (ITO) was established in Ottawa to serve the special needs of clients whose affairs are international in nature. The responsibilities of this new office, transferred from the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity along with the attendant resources, include: the assessment and reassessment of all returns filed by non-resident individuals, corporations and trusts, by emigrants and immigrants, and by deemed residents; and the provision of a toll-free bilingual telephone enquiry service.

During 1990-91, ITO staff processed more than 300,000 individual returns, and responded to about 150,000 telephone enquiries and about 200,000 letters from new Canadians, non-residents of Canada, and Canadians working abroad.

Functional Direction and Support: This represents the Head Office resources for the sub-activity. The increase in 1991-92 relates primarily to the establishment of a project team that is responsible for the planning and implementation of major modifications to the Canada Pension Plan record of earnings (ROE) file. The objective of this three-year project is to improve the quality of information captured on the ROE file, thus ensuring that all Canada Pension Plan contributors receive full credit for their contributions. Also included in 1991-92 are three additional person-years for the Phase II implementation of the Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES) in the Taxation Centres.

The further increase of 7 person-years in 1992-93 consists of 3 person-years for the development of a stand-alone non-resident assessing, accounting and collections computer system; and 4 person-years to provide the functional direction and support for an enhanced international audit program in the District Offices. In 1992-93, the total functional direction and support allocation will represent less than 6% of all resources in the Deductions at Source sub-activity.

Collection Sub-Activity: Figure 42 provides a breakdown of the resources included in this sub-activity.

Figure 42: Sub-Activity Person-Year Detail - Collection

(Person-Years)	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Collection Program (see Figure 43)	1,960.4	1,759.4	1,644.0
Functional Direction and Support	74.6	96.6	68.1
Total	2,035.0	1,856.0	1,712.1

Note: Does not include other person-years

Collection Program: The on-going evaluation of this sub-activity is measured in terms of the number of accounts closed per person-year. The Annual Closings reported in Figure 43 represent District Office inventories which were resolved or otherwise disposed of during the year. Specifically, an account is closed either when the collection action is successful and the amount owing collected, or when it is determined to be uncollectible and written off.

In 1989-90, the number of closings exceeded intake for the first time in several years, an event which coincides with the Phase I implementation of the Automated Collections and Source Deductions Enforcement System (ACSES). Another indication of the effectiveness of this new system may be the fact that actual revenues collected exceeded the 1989-90 Forecast by nearly $700 million. On the other hand, the number of person-years utilized in that year was less than forecasted, due in part to productivity gains but also because of a lower-than-expected intake of new accounts referred to District Office collection officers for action.

In contrast, the intake of new accounts in 1990-91 was 19% higher than 1989-90, chiefly because of the deterioration in the performance of the economy and its impact on the punctuality of taxpayer payments. This is similar to 1981, when a downturn in the economy resulted in a 30% increase in intake. Due to resource constraints, however, the number of closings were only 5% higher than in 1989-90. Notwithstanding, by virtue of further productivity improvements in 1990-91, the number of closings and the associated dollar value exceeded last year's Forecast by 17,000 accounts and $97 million respectively.

For 1991-92, the Department has restructured the collections workload so that an increased number of smaller accounts will be resolved by way of computerized collections notices and, except as a last resort, will not be referred to a District Office collection officer for action. This will result in a lower, more manageable level of intake, in keeping with the availability of resources. Nonetheless, the dollar amount of this intake will be relatively high because, on average, the value of each account referred to a District Office in 1991-92 is expected to be 11% higher than that referred in 1990-91.

The number and value of accounts to be closed during 1991-92 and, consequently, the number of accounts closed per person-year is currently forecasted to be considerably less than what would normally be expected. To a large extent, this aberration is due to the above-mentioned restructuring and the resulting increase in the average value of accounts referred for manual collection action. The larger the account, the more difficult and time-consuming it is to resolve, a situation that is further exacerbated by unfavourable economic conditions. Another contributing factor was the public service labour disruption during the Fall of 1991. This interruption in the normal collection process had a delaying effect on the timing of referrals to collection officers.

Despite a projected increase of 23% in the intake of accounts during 1992-93, it is estimated that the ratio of closings to intake will be 95%, versus 85% forecasted for 1991-92 and 90% reported for 1990-91. This will be achieved through an 11% increase in collection resources for 1992-93, received by the Department as part of an intensified effort to collect tax revenue owing to the government. It should be noted, however, that much of this additional funding will be directed towards the existing inventory of accounts receivable, with a particular emphasis on large outstanding corporate accounts.

Figure 43: Annual Intake and Closing of Accounts[1] and Associated Person-Years

	Annual Intake		Annual Closings			
	Number of Accounts	Total Amount ($000)	Number of Accounts	Total Amount ($000)	Associated Person-Years[2]	Number of Accounts Closed per Person-Year[3]
1988-89 Actual	383,333	3,412,192	359,828	3,019,465	1,682.6	214
1989-90 Actual	352,866	4,423,221	361,765	3,729,696	1,641.2	220
1990-91 Actual	421,509	4,820,415	379,187	3,926,983	1,663.5	228
1991-92 Forecast	365,902	4,662,865	309,651	3,419,777	1,759.4	176
1992-93 Estimates	450,000	4,850,000	425,480	4,182,400	1,960.4	217

1 District Office Responsibility (D.O.R.) accounts only; excludes routine accounts actioned by way of computerized collection notices and thus not referred to the district offices.

2 Actual resources associated with 1990-91 and prior years include overtime and student person-year equivalents.

3 As noted on the preceding page, the reduced number of accounts closed per person-year forecasted for 1991-92 is attributable to a number of factors, including a restructuring of the collections workload which resulted in an increase in the average value of accounts referred for manual collection action. Larger accounts tend to be more difficult and time-consuming to resolve.

Figure 44: Accounts Receivable[1] at Fiscal Year End (March 31st) Before Scientific Research Tax Credits

		Accounts Receivable ($ millions)				
	Number of Accounts (000)	Total Balance Outstanding	Allowance For Doubtful Accounts	Estimated Realizable Value	Total Net Revenue Collected ($ millions)	Total Balance Outstanding as % of Total Net Revenue Collected
1986-87 Actual	1,280	3,303	1,403	1,900	80,700	4.09
1987-88 Actual	1,467	3,953	1,777	2,176	93,915	4.21
1988-89 Actual	1,448	4,393	1,690	2,703	98,303	4.47
1989-90 Actual	1,484	5,233	1,995	3,238	109,003	4.80
1990-91 Actual	1,615	6,161	2,669	3,492	118,750	5.19

1 Excludes non-tax revenue receivable.

Since 1985-86, the objective of the Department has been not only to prevent the amount of overdue taxes from growing by endeavouring to collect each year at least the dollar equivalent of the annual intake of workload, but also to reduce existing inventories. In the last few years, however, the total accounts receivable inventory has grown from $3,303 million in 1986-87 to $6,161 million in 1990-91 (excluding Scientific Research Tax Credits). The Department has been unable to meet the above-noted objective for a number of reasons, including:

- the impact of the "taxes in dispute" legislation approved in 1985-86, in terms of the additional time required to deal with older inventory. The "taxes in dispute" provision of the Income Tax Act places a restriction on Revenue Canada, Taxation's collection activities, particularly with respect to notices of objection served after 1984. In essence, the legislation states that no collection action is to be initiated on an amount in dispute for 90 days after the resolution of the objection, thus rendering an ever-increasing percentage of inventory unworkable (see Figure 45) for an indeterminate period of time. Once the 90 days has expired, the age of these accounts makes them more difficult, and therefore more costly to collect;

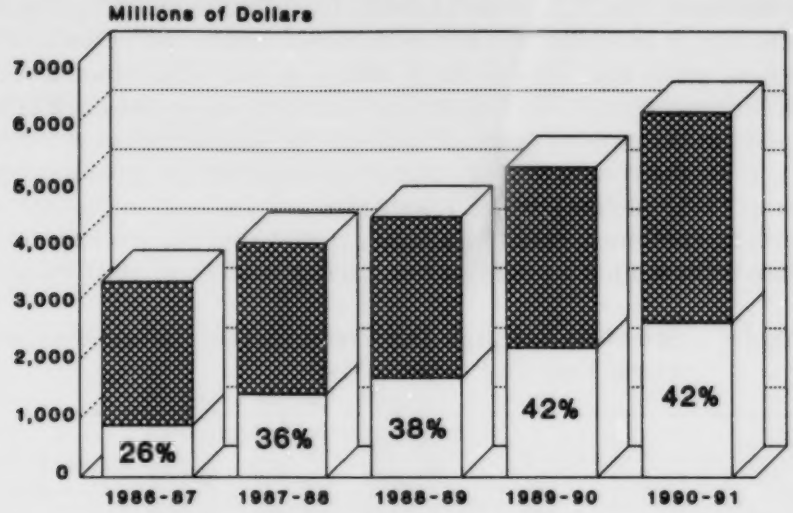
- the need to deploy the more experienced collectors to handle the Part VIII Scientific Research Tax Credit program; and

- shortfalls in funding for volume growth in workload and for the administration of new legislative initiatives, resulting in the internal reallocation of resources.

Taxes in dispute also inflate the amount of outstanding accounts receivable, since about half of the amount in dispute is usually resolved in favour of the taxpayer. With regard to the impact of the legislation on the number of taxpayers contesting their assessments, a high proportion of the taxes in dispute relates to a small number of taxpayers, mainly large corporations, reassessed under the Basic Files audit program.

In December of 1991, the Minister of Finance announced measures dealing with a proposal to collect a portion of taxes in dispute from corporations subject to the Large Corporation Tax. Under the proposal, such corporations would be required to pay 50% of the disputed amount of new objections or appeals after 1991 Under a transitional provision applying to assessments for which an objection was filed before 1992, the corporation would be required to pay 25% of the disputed amount after the legislation is approved and a further 25% by the end of 1993.

Figure 45: Taxes in Dispute as a Percentage of Accounts Receivable at Fiscal Year End (March 31st)



The distribution, by revenue category, of the $6,161 million in accounts receivable as at March 31, 1991 is shown in Figure 46. Additional information is presented on Figures 75 and 76.

Figure 46: Accounts Receivable as at March 31, 1991 by Revenue Category Before Scientific Research Tax Credit (Percentage Distribution)

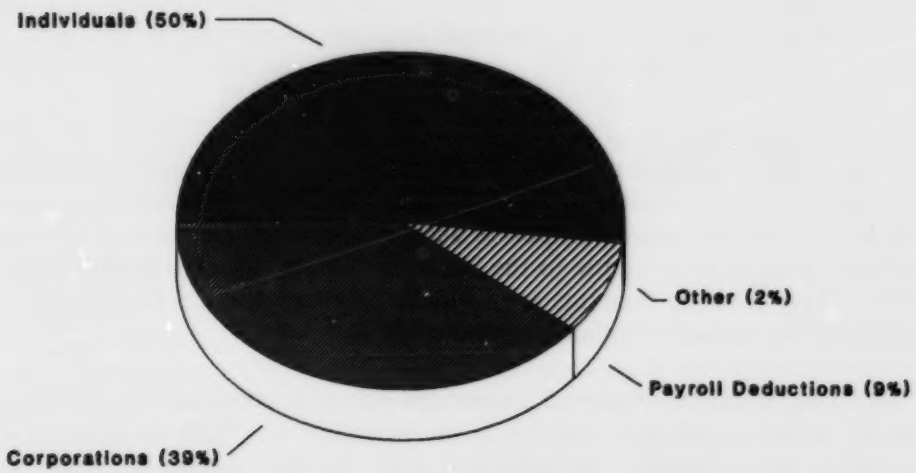


Figure 47 provides details on the outstanding balance associated with the Scientific Research Tax Credit (Part VIII Tax). Each corporation that claimed a Scientific Research Tax Credit was required to designate, by filing a prescribed form at the time it issued the qualifying debt instrument, the applicable amount as determined under Part VIII of the Income Tax Act. This amount does not become a receivable until the designation is audited and it has been determined that an offset to tax payable does not exist or that additional tax is payable. By March 31, 1991, the completion of audits had identified accounts receivable for 302 accounts ($753 million), with 20 designations remaining to be audited ($50 million) which, combined, result in a total inventory of 322 accounts and designations representing a potential outstanding balance of $803 million.

Figure 47: Scientific Research Tax Credit (SRTC) Information as at Fiscal Year End (March 31st)

	Accounts Receivable				Designations Remaining to be Audited	
	Number of Accounts	Total Balance Outstanding ($ millions)	Allowance for Doubtful Accounts ($ millions)	Estimated Realizable Value ($ millions)	Number	Value ($ millions)
1986-87 Actual	0	0	0	0	1,350	2,691
1987-88 Actual	477	916	467	449	567	1,240
1988-89 Actual	595	1,144	961	183	147	560
1989-90 Actual	488	976	820	156	50	100
1990-91 Actual	302	753	633	120	20	50

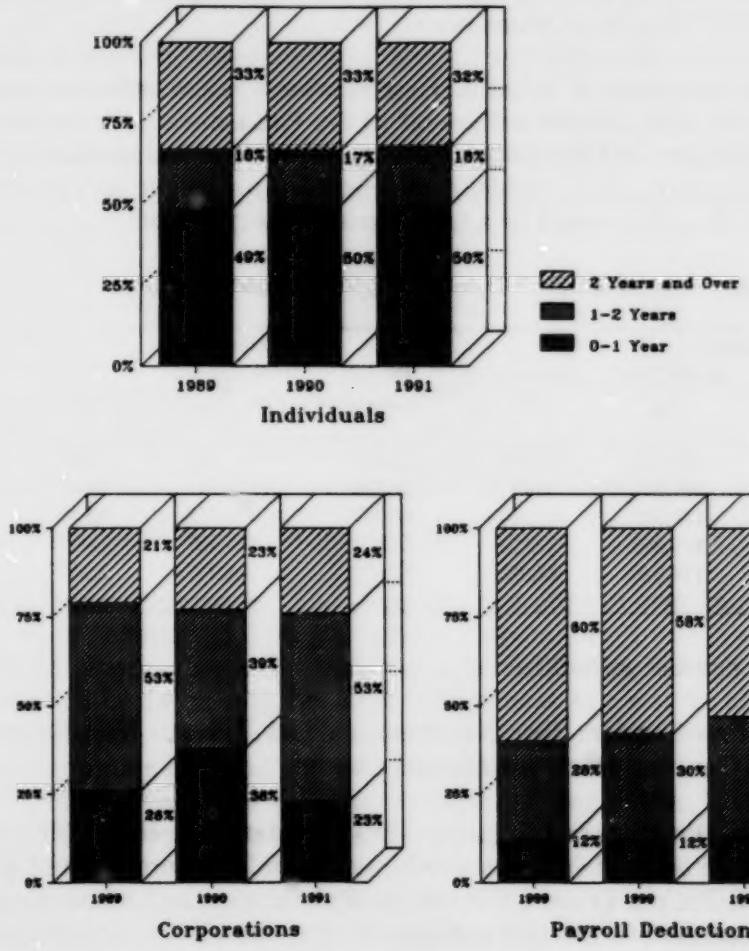
Figure 48 provides comparative information concerning the age of accounts receivable as at March 31, 1989, 1990, and 1991. For each of the three major revenue categories (Individuals, Corporations, and Payroll Deductions), it shows the percentage of the accounts receivable inventory which falls within each of the three aging categories.

While the proportion of individuals' accounts that is less than a year old has remained relatively stable at approximately 50% during the three years shown, corporate and payroll deductions accounts receivable tend to remain in inventory much longer. In the case of corporate accounts, the high percentage of older accounts is largely attributable to the "taxes in dispute" legislation discussed earlier. Many of these accounts are formally disputed and are therefore unworkable for an indeterminate period of time.

The categorization of payroll deductions accounts receivable in this way, however, is less meaningful because of the frequency at which employers are required to remit amounts they have withheld. In many instances, regardless of

how quickly the Department successfully enforces payment of the outstanding balance, the account remains in active inventory because the employer fails to remit the next monthly, bi-weekly or weekly payment on time. This cycle may continue for some time before the account is finally cleared.

Figure 48: Age of Accounts Receivable as at Fiscal Year End (March 31st) by Major Revenue Category



As part of the Department's effort to reduce the accounts receivable inventory, a major evaluation of the collectability of those accounts which had been outstanding for two years or more was begun in 1986-87. Many of these accounts were determined to be uncollectible and appropriate action was taken to write them off in accordance with the Debt Deletion Regulations. These accounts are taken out of active inventory but are subject to reactivation if the financial situation of the taxpayer changes. As a result of this initiative, the total dollar value of write-offs in respect of most revenue categories was substantially higher in 1986-87 than in previous years.

Write-offs in respect of Scientific Research Tax Credits have constituted a large part of the total amount written off by the Department over the last 4 years, as can be seen in Figure 49. The large increase in the amount of corporate tax written off in 1989-90 is attributable primarily to an extraordinary deletion of $174 million owed by a large bankrupt corporation.

Figure 49: Uncollectible Write-offs[1] by Revenue Category

(thousands of dollars)	Individuals' Tax	Corporation Tax	Payroll Deductions	Scientific Research Tax Credits	Other[2]	Total Write-offs
1986-87 Actual	343,888	98,783	129,827	555	12,592	585,645
1987-88 Actual	109,201	28,077	50,436	111,718	1,649	301,081
1988-89 Actual	113,990	42,141	49,769	368,858	4,841	579,599
1989-90 Actual	109,969	232,834	45,800	437,407	1,095	827,105
1990-91 Actual	174,340	48,785	50,422	288,272	2,967	564,786

1 Excludes non-tax write-offs.

2 Includes Non-Resident Tax, Petroleum and Gas Revenue Tax, Resource Royalties Tax, and other miscellaneous amounts.

Functional Direction and Support: This represents the Head Office resources for the sub-activity. Responsibilities include the provision of guidance and support to District Office collection staff; developing and monitoring the national application of collection policies and procedures; and co-ordinating the implementation of national projects such as the Automated Collections and Source Deduction Enforcement System (ACSES). This sub-activity also includes the office of the Director General for Collections and Accounting Directorate, including budget co-ordination and administrative support personnel.

The person-year expenditure forecasted for 1991-92 is largely the result of additional resources assigned temporarily to the Director General's office to

fund the research and development of various automation and legislative initiatives. These resources will be distributed to the appropriate areas of the Department for 1992-93.

Commensurate with the growth in operational resources, the 1992-93 Head Office complement will be higher than the actual 1990-91 expenditure. Notwithstanding, the total functional direction and support person-years will still represent less than 4% of all resources in the Collection sub-activity.

Revenue Accounting Sub-Activity: Figure 50 provides a breakdown of the resources included in this sub-activity.

Figure 50: Sub-Activity Person-Year Detail - Revenue Accounting

(Person-Years)	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Remittance Processing	524.3	520.4	510.4
Accounting Control	383.1	375.5	356.3
Interest Calculation	224.1	219.7	208.3
Taxpayer Correspondence	364.5	375.9	339.0
Functional Direction and Support	119.0	119.5	112.1
Total	1,615.0	1,611.0	1,526.1

Note: Does not include other person-years

Remittance Processing: The Department processed over 26 million payments or remittances from individuals, corporations, trustees and employers in 1990-91. Payments are received in a number of ways: through the mail, often accompanied by an Income Tax Return; in person, at a district taxation office; or through a banking institution. Among other things, remittance processing entails: imprinting encoded payment information on the bottom of all cheques, using MICR (magnetic ink character recognition) equipment; microfilming; batching; filing, controlling and retrieving post-dated cheques; keying the payment information into the Financial Input Processing (FIP) system; and the preparation of daily deposits to the credit of the Receiver General of Canada. The introduction of accelerated remittances of source deductions (up to four times a month for certain employers, effective January 1990) has resulted in a significant increase in resources required to process the additional volume of payments in 1990-91 and subsequent years.

Accounting Control: Accounting control comprises a number of vital support activities, including: sorting, associating, delivering and/or filing correspondence, returns, transcripts, and other documents on behalf of the entire Revenue Accounting organization; controlling these inventories by logging and tracking all incoming work to its eventual disposition; retrieving microfilmed documents upon request; producing manual notices of assessment in respect of those returns for which the automated issuance of a computerized notice is not possible; and posting general and subsidiary-ledger entries necessary for recording the details of all assessments and remittances. Apart from normal volume growth, the 1991-92 Forecast and 1992-93 Estimates also include additional resources for the anticipated increase in accounts-related workloads arising from the Goods and Services Tax Credit program, and from the new Refund Set-Offs pilot project.

Interest Calculation: In those instances where it is necessary to issue a notice of assessment or reassessment manually, instead of automatically through the main computer system, a separate calculation is required to determine the applicable amount of instalment, arrears or refund interest, as well as penalties. This calculation is also required for certain Special Election returns; for Remission Orders; and to verify interest calculated by the computer where it is disputed by a taxpayer. The projected person-year requirement for 1991-92 and 1992-93 is based on the expected annual growth in workload volumes.

Taxpayer Correspondence: In 1990-91, the Department handled over half a million pieces of accounts-related correspondence, primarily from taxpayers, their agents, and other government departments. Both the increase in resources for 1991-92 and the small reduction shown for 1992-93 are attributable to forecasted changes in the volume of correspondence generated by recipients of the Goods and Services Tax Credit.

Functional Direction and Support: This includes the Head Office resources for the sub-activity as well as a number of person-years devoted to the testing of all modifications and additions to the many computer applications used by Collections and Accounting personnel. Additional person-year expenditures are planned for 1991-92 and 1992-93 for the direction, systems testing and monitoring of the pilot project to set-off Unemployment Insurance overpayments against income tax refunds, beginning with the 1991 taxation year. In 1992-93, the total functional direction and support resources will represent approximately 7% of all resources in the Revenue Accounting Sub-Activity.

D. Appeals

Objective

To provide taxpayers with a means of redress.

Description: This Activity consists of the independent review of an assessment or reassessment contested by a taxpayer.

Information included with tax assessments advises taxpayers that if they disagree with the assessment, they may contact the local Taxation Office for a further explanation. Disputes which result from misunderstandings that can be clarified with a simple explanation are often resolved in this manner without recourse to the objection process.

When a difference of opinion remains, a taxpayer may file a notice of objection to initiate an impartial review by an official of the Appeals Branch. Individuals and testamentary trusts may file an objection within one year of the date their tax returns were required to be filed or 90 days from the date a notice of assessment was mailed, whichever is later. All other taxpayers have 90 days from the date a notice of assessment was mailed to serve an objection. An objection must set out the reasons for the dispute and all the relevant facts. The Appeals official then contacts the taxpayer to discuss the issues, and makes a recommendation to the Chief of Appeals as to the proper disposition of the case. The taxpayer is notified by registered mail of the result.

If the dispute is not settled by this decision, or if 90 days have elapsed since filing the objection, the taxpayer may appeal to the Tax Court of Canada for an independent evaluation of the case. The Tax Court of Canada offers two procedures for appeal - an informal and formal one. (The latter is called the general procedure). Each has specific advantages as well as restrictions and rules. The taxpayer may choose the procedure most appropriate to the case at hand. Tax Court decisions may be taken to the Federal Court of Appeal and then to the Supreme Court of Canada.

Payment of taxes in dispute is not normally required as long as a valid objection or appeal before the Tax Court is outstanding. In December of 1991, the Minister of Finance announced measures dealing with a proposal to collect a portion of taxes in dispute from corporations subject to the Large Corporation Tax. Under the proposal, such corporations would be required to pay 50% of the disputed amount of new objections or appeals after 1991. Under a transitional provision applying to assessments for which an objection was filed before 1992, the corporation would be required to pay 25% of the disputed amount after the legislation is approved and a further 25% by the end of 1993.

The appeals process is also used to resolve applications from employers or employees for a determination of their obligation to pay Canada Pension Plan contributions, or Unemployment Insurance premiums. An employer who has been reassessed may appeal to the Minister and to the Tax Court of Canada for reconsideration.

Resource Summaries

The Appeals Activity accounts for 3.1% of the Program's 1992-93 total expenditures and 3.2% of total person-years.

Figure 51: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93		Forecast 1991-92		Actual 1990-91	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Appeals	**43,128**	**779**	41,888	782	36,463	699
Total	**43,128**	**779**	41,888	782	36,463	699
Other Person-Years						4
Total Person-Years		**779**		782		703

Of the total 1992-93 expenditures for this Activity, 94.1% relates to personnel, 5.2% to other operating and 0.7% to capital.

Explanation of Change: The net increase of $1.2 million or 3.0% in the 1992-93 total expenditures over the 1991-92 forecast is due to the following items:

	P-Y	($000)
• an increase in funding for the implementation of Pension Reform;	5	225
• additional resources for the proposed transfer of responsibility from the Department of Justice for activities related to litigation of cases before the informal procedure of the Tax Court of Canada;	18	1,022

• an increase in personnel and other operating resources as a result of salary adjustments and other changes; and		850
• internal transfers of 26 person-years to the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity to meet forecasted workload increases. The person-years are expected to be available due to forecast reductions in intake of new objections due to the Fairness Package.	(26)	(857)
	(3)	1,240

The 1991-92 forecast is $0.3 million or 0.7% lower than the Main Estimates of $42.2 million. This change is the result of the following:

	P-Y	($000)
• reductions associated with the Federal Budget of February 26, 1991;		(1,321)
• an increase to correct the method of calculating the salary base for the Department; and		356
• internal transfer of resources to meet increased workloads.		670
		(295)

Figure 52: 1990-91 Financial Performance

(thousands of dollars)	1990-91					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Appeals	36,463	699	35,324	690	1,139	9
Total	36,463	699	35,324	690	1,139	9
Other Person-Years		4				4
Total Person-Years		703		690		13

Explanation of Change: Actual financial requirements were $1.1 million or 3.2% more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Y	($000)
• additional resources for the Appeals program;	15	1,479
• net reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax and other government reductions;		(326)
• additional salaries, equalization pay, Federal and Supreme Court Awards and an increase in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and Transfers;		558
• a lapse in salaries, other operating, and capital; and	(2)	(147)
• internal transfers of resources to meet increased workloads in other Activities.		(425)
	13	1,139

Appeals: Figure 53 provides a breakdown of the resources in this Activity.

Figure 53: Activity Person-Year Detail

(Person-Years)	**Estimates 1992-93**	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Income Tax Objections (See Figure 54)	**554.8**	608.8	540.3
Income Tax Appeals (See Figure 56)	**122.8**	92.8	85.4
CPP/UI Determinations and Appeals	**69.4**	48.4	40.0
Functional Direction and Support	**32.0**	32.0	33.3
Total	**779.0**	782.0	699.0

Note: Does not include other person-years

Income Tax Objections: Figure 54 provides details on Income Tax objections. In 1990-91, 60,358 objections were received. This is 3% lower than the forecasted figure of 62,000 shown in the 1991-92 Main Estimates Part III. However, 58,941 objections were completed, 9% higher than the forecasted amount of 54,309.

For 1991-92, the forecasted intake of objections (62,680) is 5% lower than the amount shown in the 1991-92 Estimates (66,045). Forecasted completions (62,549) are expected to remain at essentially the same level as the 1991-92 Estimates figure (62,680). This will reduce the inventory to 32,477, a reduction of 23% from last year's Estimates (41,985).

The Fairness Package, assented to on December 17, 1991, resulted in changes to the Income Tax Act which are expected to decrease intake of objections to 45,512 in 1992-93.

The legislative amendments were designed to give taxpayers easier access to the dispute process by removing the requirement for objections to be filed on prescribed forms and allowing them to be served at any Tax Office in Canada.

In addition, the time limit to file an objection for an individual or testamentary trust has been extended. This allows the taxpayer time to request an adjustment (to the later of one year from filing the tax return or 90 days from a notice of assessment) thereby foregoing the need for a formal objection. The scope has also been expanded to take into consideration late or revoked elections under certain circumstances.

In the past, person-years available to Appeals have not been sufficient to dispose of the equivalent intake. In 1992-93, this is expected to be reversed due to the reduced intake associated with the Fairness Package. However, as the Fairness Package is expected to reduce the number of simpler objections, the number of completions per person-year will decline since the remaining more complex objections require more time to resolve.

Figure 54: Income Tax Objections and Associated Person-Years

	Intake	Completions	Completions as a % of Intake	Closing Inventory	Associated Person-Years	Completions per Person-Year
1988-89 Actual	45,666	42,409	92.9	26,428	443.6	96
1989-90 Actual	53,112	48,611	91.5	30,929	483.9	100
1990-91 Actual	60,358	58,941	97.7	32,346	540.3	109
1991-92 Forecast	62,680	62,549	99.8	32,477	608.8	103
1992-93 Estimates	45,512	45,512	100.0	32,477	554.8	82

As previously noted, the objective of the Appeals Activity is to provide taxpayers with a means of redress. When differences arise between taxfilers and Taxation, a taxpayer may file an objection to initiate an impartial review by an official of the Appeals Branch. Figure 55 indicates the success of the Department in resolving such issues with clients by measuring the taxpayers' acceptance of the assessment or re-assessment, as determined by the objections process, without further recourse to the Tax Court of Canada. Since 1988-89, the non-appealed rate has averaged 93.6%.

Figure 55: Reconsideration of Assessment without further recourse to the Tax Court of Canada

	Objections			
	Completed	Appealed	Not Appealed	Percentage Not Appealed
1988-89 Actual	42,409	2,617	39,792	93.8%
1989-90 Actual	48,611	3,318	45,293	93.2%
1990-91 Actual	58,941	3,626	55,315	93.8%
1991-92 Forecast	62,549	3,807	58,742	93.9%
1992-93 Estimates	45,512	3,997	41,515	91.2%

Income Tax Appeals: Income Tax Appeals are continuing to increase steadily. As shown in Figure 56 an increase in associated person-years has not succeeded in keeping the intake and completions at a ratio of 1:1, as over the last few years the nature of appeals has become more diverse and complex.

The Tax Court of Canada Act was amended as of January 1, 1991, creating an informal procedure and a general procedure. The informal procedure is responsible for adjudicating objections to assessments or reassessments involving up to $7,000 in federal tax, penalty and interest per assessment. Disputes in the informal procedure have to be adjudicated within six months of the filing of the notice of appeal, the decisions are non-precedential and there are no costs or filing fees.

Given the nature of these informal procedures, the Departments of Justice and Taxation have agreed that it would be more effective for Justice to second lawyers to Taxation to litigate cases before the informal procedure. Accordingly, as of April 1, 1992, National Revenue, Taxation will deal with all proceedings before the informal procedure, except for cases involving constitutional or charter issues, or the judicial review of decisions of the informal procedure.

The changes to the Tax Court Act will mean improved accessibility, timeliness and service for taxpayers. However, the procedural changes vis à vis shorter deadlines, increased paperflow, tax calculations, and enquiries will result in increasing pressures on available resources. The overall impact of these increased responsibilities is expected to be some reduction in the reported productivity relative to income tax appeals disposed per person-year.

Figure 56: Income Tax Appeals and Associated Person-Years[1]

	Intake	Completions	Closing Inventory	Associated Person-Years	Completions per Person-Year
1988-89 Actual	3,037	2,929	7,307	68.6	43
1989-90 Actual	3,868	3,099	8,076	66.5	47
1990-91 Actual	4,093	3,398	8,771	85.4	40
1991-92 Forecast	4,287	3,636	9,422	92.8	39
1992-93 Estimates	4,512	3,940	9,994	122.8	32

1 Includes Appeals for Tax Court of Canada, Federal Court-Trial Division, Federal Court of Appeal and Supreme Court of Canada.

Additional data on the number of appeals that were settled are presented in Figure 57. As a result of the re-organization of the Tax Court of Canada on January 1, 1991, all appeals must be initially adjudicated either by the informal or general procedures of the Tax Court of Canada.

Figure 57: Number of Appeals Settled in Court, by Level of Court

		Re-organization of the Tax Court of Canada					
	Tax Court of Canada	Informal Procedure	General Procedure	Federal Court - Trial Division	Federal Court of Appeal	Supreme Court of Canada	Total
1988-89 Actual	2,590			302	37		2,929
1989-90 Actual	2,828			239	32		3,099
1990-91 Actual	3,075			287	33	3	3,398
1991-92 Forecast	100	2,100	1,136	250	50		3,636
1992-93 Estimates		2,333	1,307	100	200		3,940

If the taxpayer is not satisfied with the decision rendered at the notice of objection stage, the taxpayer may appeal to the Tax Court of Canada for an independent evaluation of the case. As previously noted, an average of 93.6% of the notices of objection were resolved with clients. Since 1988-89, an average of 6.4% of the objections received were appealed to the Tax Court of Canada. Figure 58 is a measure of the Department's success rate in maintaining its position on assessments appealed to this Court. Since 1988-89, judgements rendered in favor of the Minister have averaged 74.2%.

As the Department does not have jurisdiction over cases once they are referred to the Tax Court of Canada, and as it would be inappropriate to

speculate on the eventual disposition of cases before the Courts, only historical data are provided in Figures 58 and 61.

Figure 58: Income Tax Judgements

	Judgements in favor of the Minister	Total Judgements Rendered	Percentage in favor of the Minister
1988-89 Actual	885	1,194	74.1 %
1989-90 Actual	1,311	1,742	75.3 %
1990-91 Actual	1,130	1,544	73.2 %

CPP/UI Determinations and Appeals: The Minister of National Revenue deals directly with concerns about the Canada Pension Plan and the Unemployment Insurance Act. Employees or employers may apply to the Minister to determine whether they are required to pay CPP contributions or UI premiums. An employer who has been reassessed may appeal to the Minister and to the Tax Court of Canada for reconsideration.

Figure 59 indicates that resources allocated have increased completions above intake thus decreasing closing inventory.

Figure 59: CPP/UI Determinations

	Intake	Completions	Closing Inventory	Completions as a % of Intake
1988-89 Actual	2,195	2,052	1,013	93.5 %
1989-90 Actual	2,205	2,021	1,197	91.7 %
1990-91 Actual	2,780	3,075	902	110.6 %
1991-92 Forecast	3,721	3,721	902	100.0 %
1992-93 Estimates	5,025	5,025	902	100.0 %

Figure 60 indicates the success of the Department in resolving issues related to CPP/UI by measuring the client acceptance of the assessment or reassessment without further recourse to the Tax Court of Canada. Since 1988-89, the non-appealed rate has averaged 71.3%.

Figure 60: Reconsideration of Determination without further recourse to the Tax Court of Canada

	Determinations			
	Completed	Appealed	Not Appealed	Percentage Not Appealed
1988-89 Actual	2,052	688	1,364	66.5 %
1989-90 Actual	2,021	631	1,390	68.8 %
1990-91 Actual	3,075	655	2,420	78.7 %
1991-92 Forecast	3,721	793	2,928	78.7 %
1992-93 Estimates	5,025	1,070	3,955	78.7 %

As previously noted, an average of 71.3% of the CPP/UI determinations were resolved with clients. Since 1988-89, an average of 28.7% of determinations were appealed to the Tax Court of Canada. Figure 61 is a measure of the Department's success rate in maintaining its position on determinations appealed to this Court. Since 1988-89, judgements rendered in favor of the Minister have averaged 77.6%.

Figure 61: CPP/UI Judgements

	Judgements in favour of the Minister	Total Judgements Rendered	Percentage in favor of the Minister
1988-89 Actual	549	664	82.7 %
1989-90 Actual	342	448	76.3 %
1990-91 Actual	277	376	73.7 %

Functional Direction and Support: This encompasses Head Office resources which represent about 4% of the total resources in the Appeals Activity.

E. Administration and EDP Services

Objective

To provide the executive direction, EDP services, and financial, administration and human resource services necessary to administer the law uniformly and economically.

Description

This Activity includes the central direction of the Department and a range of support and central services that are not allocated to other Activities. These services include EDP Systems, internal audit and program evaluation, financial management, office systems and services, security, personnel services, training and legal services.

Resource Summaries

The Administration Activity accounts for 28.9% of the Program's 1992-93 total expenditures and 17.8% of total person-years.

Figure 62: Activity Resource Summary

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93		Forecast 1991-92		Actual 1990-91	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Administration and EDP Services	409,404	4,339	402,638	4,384	383,195	4,267
Total	409,404	4,339	402,638	4,384	383,195	4,267
Other Person-Years		15		372		63
Total Person-Years		4,354		4,756		4,330

Of the total 1992-93 expenditures for this Activity, 49.9% relates to personnel, 37.7% relates to other operating and 12.4% relates to capital.

Explanation of Change: The net increase of $6.8 million or 1.7% in the 1992-93 total expenditures over the 1991-92 forecast is due to the following items:

	P-Y	($000)
• a decrease of 39 person-years transferred to the Department of Justice;	(39)	(2,386)
• planned reductions to the costs of implementing the Goods and Services Tax Credit primarily due to a reductions in Finance and Administration support services. In addition, start-up costs for EDP support were for 1991-92 only;	(26)	(6,616)
• additional resources in support of an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with various Federal Budget measures offset by a reduction in capital funding approved for 1991-92 only;	17	(1,017)
• net additional resources to implement refund set-off, electronic data interchange and other technology initiatives;	31	1,748
• a net decrease in funding for the implementation of Pension Reform primarily due to a reduction in EDP Systems and Finance and Administration support;	(10)	(1,767)
• additional resources to improve EDP capabilities consistent with an established long-term investment strategy;		7,000
• additional operational support resources associated with increased workloads for Returns Processing, Appeals and Deductions at Source;	8	2,260
• additional operational support resources associated with increased enforcement workloads for Collection, Audit and Deductions at Source;	25	2,618
• an increase in personnel and other operating resources as a result of salary adjustments and other changes;		7,357

• a reduction in person-years for cost recovered activity associated primarily with the 1991 Census; and	(360)	
• net internal transfers of 48 person-years to Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity to meet forecasted increases in workload.	(48)	(2,431)
	(402)	6,766

The 1991-92 forecast is $21.6 million or 5.7% higher than the Main Estimates of $381.0 million. This change is the result of the following:

	P-Y	($000)
• additional resources in support of an intensified effort to assess and collect tax revenue owed to the government associated with the various Federal Budget measures;	32	3,977
• net additional resources to implement refund set-off, electronic data interchange and other technology initiatives;	30	4,437
• additional resources for the implementation of Pension Reform;	56	2,873
• additional resources to improve EDP capabilities consistent with an established long-term investment strategy;		18,500
• reductions associated with the Federal Budget of February 26, 1991;		(10,274)
• an increase to correct the method of calculating the salary base for the Department; and		2,132
• internal transfers from the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns Activity due to the re-alignment of the Department's Operational Planning Framework and other minor workload increases.	155	(29)
	273	21,616

Figure 63: 1990-91 Financial Performance

(thousands of dollars)	1990-91					
	Actual		Main Estimates		Change	
	$	P-Y	$	P-Y	$	P-Y
Administration and EDP Services	383,195	4,267	339,634	3,981	**43,561**	**286**
Total	383,195	4,267	339,634	3,981	**43,561**	**286**
Other Person-Years		63		26		**37**
Total Person-Years		4,330		4,007		**323**

Explanation of Change: Actual financial requirements were $43.6 million or 12.8% more than the Main Estimates. This was due to:

	P-Y	($000)
• additional resources for the program costs related to the Goods and Services Tax Credit;	100	34,266
• additional resources for the implementation and administration of Pension Reform;	55	9,792
• additional resources to support the Appeals and Collections and Accounting programs;		362
• net reductions associated with the elimination of the Federal Sales Tax and other general government reductions;		(15,250)
• additional salaries, equalization pay, Federal and Supreme Court Awards and an increase in contributions to employee benefit plans, received through Adjustments and Transfers;		10,436

• a net overutilization of $0.4 million in other operating resources for student employment initiatives offset by an under utilization for training allowance for casuals and for the 1991 Census;	37	
• a lapse in salaries, other operating, and capital; and	(11)	(1,255)
• internal transfers from the Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns primarily due to the re-alignment of the Departmental Operational Planning Framework.	142	5,210
	323	43,561

Performance Information and Resource Justification

The Administration and EDP Services Activity focuses on the corporate management of the Department. Figure 64 captures the relativity of the Administration and EDP Services Activity person-years to the total Department. Historically, this ratio has fluctuated only marginally. The majority of the resources in this Activity relate to Finance and Administration and EDP Services, which fluctuate directly with the implementation of new legislative initiatives.

Figure 64: Administration Activity Person-Years as a Percentage of Departmental Total

	Administration Activity Person-Years	Total Department Person-Years	Administration Activity as a Percentage of Departmental Total
1988-89 Actual	3,709	20,980	17.7%
1989-90 Actual	3,822	21,624	17.7%
1990-91 Actual	4,267	22,581	18.9%
1991-92 Forecast	4,384	23,956	18.3%
1992-93 Estimates	4,339	24,339	17.8%

Note: Does not include other person-years

Administration and EDP Services: Figure 65 provides a breakdown of the resources in this Activity.

Figure 65: Activity Person-Year Detail

(Person-Years)	**Estimates 1992-93**	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Executive Direction	**240.0**	290.0	295.0
EDP Services	**986.0**	1,009.0	967.0
Corporate Affairs	**208.0**	208.0	189.7
Finance and Administration	**2,034.0**	2,010.0	1,955.4
Human Resources	**871.0**	867.0	859.9
Total	**4,339.0**	4,384.0	4,267.0

Note: Does not include other person-years

Executive Direction: This area includes the Deputy Minister's staff, the Assistant Deputy Minister of Taxation Program's staff, the Legal Services Division and the Regional Assistant Deputy Ministers and their staff in the five Regional Offices. The latter group includes the Directors and their support staff of the 38 District Offices and the eight Taxation Centers. The decrease of 50 person-years from the 1991-92 forecast to the 1992-93 Estimates is attributable to a 39 person-year permanent transfer to the Department of Justice and the proposed Taxation Program Branch re-organization that will result in a shift of resources to other operational activities.

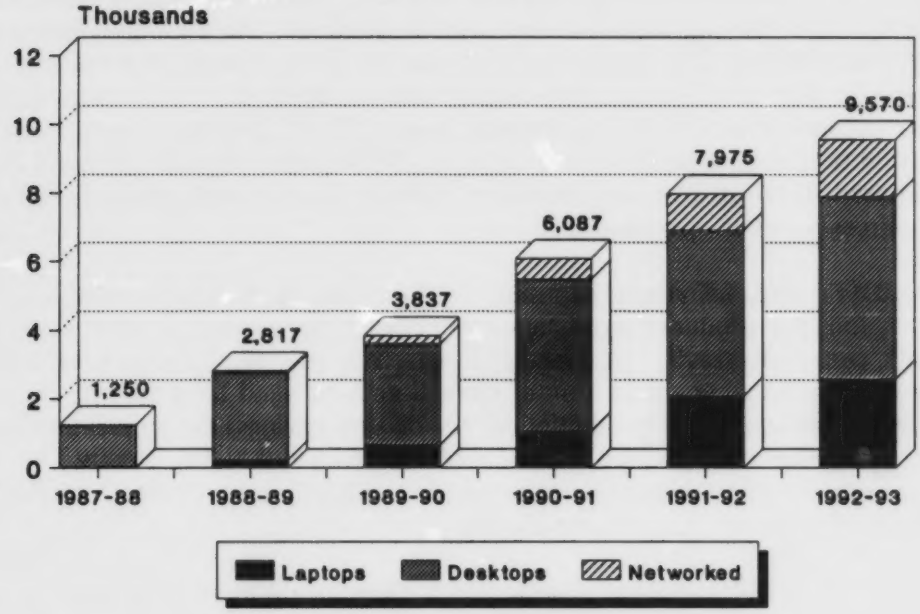
EDP Services: The application of EDP technology to departmental operations has produced significant productivity improvements. Over the past 20 years, cumulative savings of over 2,000 person-years annually have been achieved through the ongoing automation of manual activities and the provision of online access to information. In addition to person-year savings, the application of technology has also resulted in increased efficiency and higher quality deliverables. The productivity gain translates directly into improved services and increased responsiveness to our clients.

The Systems' component is no longer a simple support structure for departmental operations, it is now the very backbone around which the Program is designed. Recent performance has indicated that the technological development patterns have been cost-effective. Program delivery will continue to improve through the prudent selection, innovative use and effective administration of new technologies. EDP Systems is aggressively pursuing new initiatives in order to position the Department for the next decade. The effort will be to exploit new technology and improve productivity in order to meet departmental objectives at the most efficient cost.

Research and development centers have been established to research, test, and introduce new technology and methods in a systematic and applied manner ensuring maximum benefits are achieved. Initiatives currently in development include expert systems; smart cards; artificial intelligence and case tools.

Also, emphasis has been placed on the automation of the office environment through the introduction of a broad spectrum of client computing services. Integrated network and local services will provide departmental staff with the ability to work independently and with greater productivity. Taxation has adopted a franchise concept for introducing and controlling 78 client based InfoCentres across more than 50 office locations in order to manage office automation. Initiatives include: electronic mail; executive information systems; local area networks and laptop computers for auditing staff. (Figure 66 shows the cumulative number of personal computers in the Department).

Figure 66: Number of Personal Computers



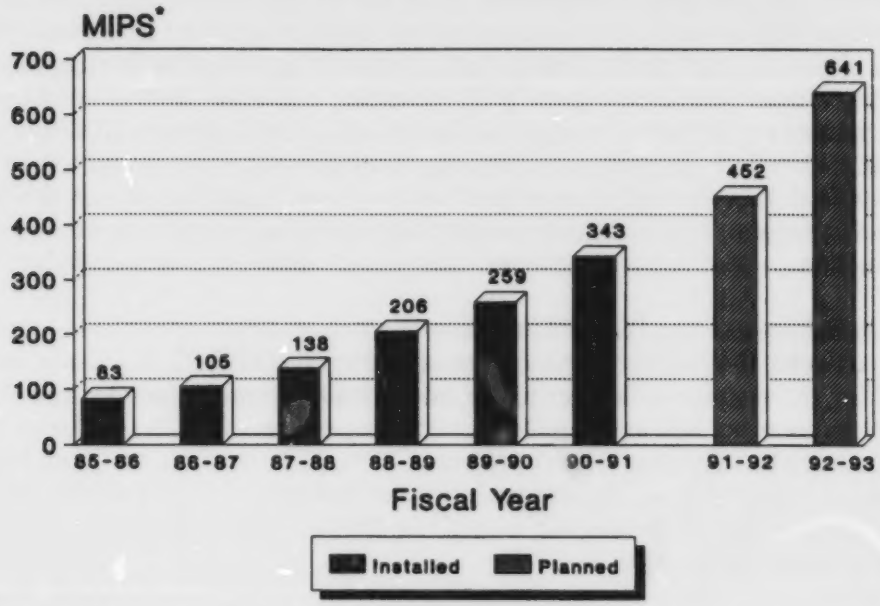
The ongoing modernization and upgrading of mainframe and network services will ensure that all clients are provided with a high level of service at all times. The restructuring of the critical T1 Individual system, expansion of supporting applications and the development of new applications will ensure that a broad base of technology support is available when clients require them. Initiatives include: T1 Modernization; Electronic Letter Creation; and Electronic Data Interchange.

Central to the planning framework is a corporate architecture initiative. A careful process is being undertaken to define a more modern system architecture which fully recognizes the need to share data and functions and facilitates the creation of integrated and flexible applications using up-to-date technology. This process includes approaches, such as functional strategic planning, which are designed to foster a partnership between EDP Services (as a provider) and its clients (as users) in order to better plan and manage EDP investments.

The EDP investment strategy identified in the Initiatives Section of this Part III includes a multi-year resource base for CPU mainframe upgrade, EDP capital replacement and associated other operating costs.

The Department's mainframe computing capacity is based on: provisions for growth in volume and complexity; provisions for new planned workloads; and provision for anticipated new initiatives. The current strategy and funding base enable the Department to acquire the necessary CPU power on a multi-year basis resulting in more efficient resource utilization. Figure 67 identifies the historical and forecasted growth in CPU power.

Figure 67: CPU Growth



* Millions of Instructions per Second (MIPS)

The EDP investment strategy also includes a comprehensive EDP capital replacement plan to ensure the maintenance of an effective and functional asset base necessary to meet departmental program delivery. In 1991-92 and 1992-93 approximately $1.0 million and $7.5 million respectively has been identified to implement this initiative.

The net decrease of 23 person-years from 1991-92 Forecasts to 1992-93 Estimates relates mainly to the completion of systems development work associated with previously introduced legislation.

Corporate Affairs: This Directorate is responsible for planning the strategic direction of the Department, undertaking corporate projects and conducting internal audits and program evaluation studies. It also provides secretariat

services in support of executive management and co-ordinates responses to taxpayer correspondence. The majority of these resources are in the field conducting internal audits.

Finance and Administration: The Finance and Administration area is responsible for providing support services to the Department at both Head Office and in the District Offices and Taxation Centers. These services include resource management, financial administration, telecommunications planning, facilities and material management, word processing, general administration, and security. Resource requirements are generally considered to be a function of the size of the program delivery branches. As the programs grow in size, the support requirements also grow proportionately. The net increase of 24 person-years from the 1991-92 Forecast to the 1992-93 Main Estimates as displayed in Figure 65 reflects support requirements related to approved resources for an intensified collection effort to collect tax revenues, including income tax refund set-offs; volume related initiatives including assessing, collections, source deductions; and compliance related activities for audit and source deductions.

In response to the PS 2000 initiative concerning single operating budgets and in particular the introduction of wage envelopes for 1992-93, the Department is making the necessary changes to the internal allocation, budgeting, and forecasting processes and supporting reporting systems. To this end, the Department established a pilot project in 1991-92 to develop, test, and assess changes required in administration practices and systems. In 1992-93, the Department will be developing a single operating budget plan for implementation on April 1, 1993.

Also, the Department is currently developing an asset management and automated procurement system. These systems will result in better visibility of assets, less inventories, reductions in accommodation requirements, elimination of paper processes, reduction in procurement lead times, and a rationalized departmental capital replacement plan for furniture and equipment.

Human Resources: The two major components of this program relate to the development and implementation of policies such as staffing, classification and organization design, employment equity, human resource planning, pay and benefits, and staff relations; and the development and administration of national policies, procedures, and programs relating to the training and development of staff by the Center for Career Development so as to contribute to the effective use of personnel in the Department.

The Human Resources component of this Activity has remained relatively constant from 1990-91 to 1991-92 as shown on Figure 65. The 11 person-year increase from the 1990-91 Actuals to 1992-93 Estimates reflects the support

requirements for the departmental growth for the same period.

Program Evaluation Study: A program review of training, focused on the Centre for Career Development (CCD), was carried out to review management policies and practices on training, identify issues which threaten the effectiveness of training administration, and assess the level of service provided by CCD.

The study findings and conclusions are as follows: CCD had improved timeliness through decentralization of course delivery for Taxation Centre assessing and District Office enquiries, redeployment of trainers to the field for audit training, co-instruction with field personnel, and ongoing research into distance learning. Changes in the current cultural environment are recasting the mandate of CCD as field managers want more empowerment and options to deliver technical and non-technical training. More involvement by Head Office managers is required to identify general training needs. This would strengthen the process as they can best associate training with new policies, programs, and technologies being introduced in the Department.

Managers and CCD both agree that the mandate needs to better reflect the new management strategy. The Human Resources Branch and CCD have created a review group, with an external steering committee, to study decentralization and associated issues.

F. Revenues Credited to the Vote

Description

This Activity reflects Revenues credited to the Vote. There are no resources assigned to this Activity. For information on revenues see page 136.

Section III
Supplementary Information

A. Profile of Program Resources

1. Financial Requirements by Object

Figure 68 presents the Taxation Program's expenditures by object. The total expenditures for 1992-93 have increased by $62.3 million or 5.0% from the 1991-92 forecast.

Figure 68: Details of Financial Requirements by Object

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Personnel			
Salaries and wages	931,308	896,259	848,827
Contributions to employee benefit plans	149,009	138,926	131,740
Other personnel costs	10,343	12,400	9,848
	1,090,660	1,047,585	990,415
Goods and services			
Travel	24,563	23,782	23,110
Postage	37,604	35,531	39,236
Telephone and telegraph	52,356	54,168	31,674
Other transportation and communications	6,242	6,242	5,880
Information	3,347	7,411	6,315
Printing	43,937	43,948	40,164
Professional and special services	38,265	37,219	38,755
Data processing	12,903	10,960	9,615
Other rentals	3,821	3,792	2,817
Purchased repair and maintenance	17,410	14,044	21,987
Utilities, materials and supplies	21,875	20,998	18,405
Other subsidies and payments	5,630	4,195	273
	267,953	262,290	238,231
Total operating	1,358,613	1,309,875	1,228,646
Capital			
Construction and acquisition of land, buildings and works	1,000	1,000	
Construction and/or acquisition of machinery and equipment	56,042	58,853	52,925
Total capital	57,042	59,853	52,925
Transfer payments	124	124	98
Total expenditures	1,415,779	1,369,852	1,281,669
Less: Revenues credited to the Vote	(97,978)	(114,390)	(97,592)
	1,317,801	1,255,462	1,184,077

2. Personnel Requirements

The Taxation Program's personnel costs of $1,090.7 million account for 77.0% of the total departmental expenditures. Information on person-years is provided in Figures 69 and 70.

Figure 69: Person-Year Requirements by Activity

	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Controlled by TB			
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns	7,872	7,789	7,380
Post-Assessing Compliance Programs	5,331	5,226	4,930
Collections and Accounting	6,018	5,775	5,305
Appeals	779	782	699
Administration and EDP Services	4,339	4,384	4,267
Total	24,339	23,956	22,581
Other Person-Years	625	945	543
Total Person-Years	24,964	24,901	23,124

Figure 70: Details of Personnel Requirements

	Person-Years* Controlled by Treasury Board			Current Salary Range	1992-93 Average Salary Provision
	Estimates 92-93	Forecast 91-92	Actual 90-91		
Executive	149	159	163	61,500 - 125,100	81,935
Scientific and Professional	3,639	3,588	3,353	18,709 - 84,700	51,311
Administrative and Foreign Service	10,537	10,228	9,089	15,516 - 77,182	40,736
Technical	171	171	139	16,124 - 73,716	47,320
Administrative Support	9,528	9,500	9,509	16,163 - 47,383	26,643
Operational	315	310	328	16,989 - 69,057	27,177
Total Controlled Person-Years	24,339	23,956	22,581		

	Person-Years* Other			Current Salary Range	1992-93 Average Salary Provision
	Estimates 92-93	Forecast 91-92	Actual 90-91		
Executive	1	1	1	124,400 - 151,300	-
Administrative and Foreign Service	-	3	6	15,516 - 77,182	40,736
Administrative Support	411	772	330	16,163 - 47,383	26,643
Other	213	169	206	-	
Total Other Person-Years	625	945	543		

* **Person-Years** - refers to the employment of one person for one full year or the equivalent thereof (for example, the employment of three persons for four months each). A person-year may consist of regular time personnel (whether in Canada or abroad), continuing and non-continuing, full-time or part-time, seasonal, term or casual employees, and other types of employees.

Controlled Person-Years are those subject to the control of the Treasury Board. With some exceptions, the Treasury Board directly controls the person-years of Departments and agencies listed in the Schedule 1, Parts I and II, of the Public Service Staff Relations Act. The Treasury Board does not control person-years related to Ministers' staff appointed pursuant to Section 39 of the Public Service Employment Act and all appointments pursuant to an Order in Council. Also, the person-years of some Departments and agencies may be excluded from Treasury Board control. Controlled person-years are referred to as "authorized" person-years in Part II of the Estimates.

Other Person-Years are those not subject to Treasury Board control but disclosed in Part III of the Estimates, on a comparative basis with previous years, in support of the personnel expenditure requirements specified in the Estimates. These include other salary expenditures expressed in person-year equivalents, e.g. training allowances for casuals, students and support for the 1991 Census.

Note: The person-year columns display the forecast distribution of the controlled and other person-years for the Program by occupational category. The current salary range column shows the salary ranges by occupational category at October 1, 1991. The average salary column reflects the estimated base salary costs including allowance for collective agreements, annual increments, promotions and merit pay divided by person-years for the category. Year-to-year comparison of averages may be affected by changes in the distribution of the components underlying the calculations.

3. Capital Expenditures

Figure 71 presents an analysis of the Taxation Program's capital expenditures by Activity and type of asset. Capital expenditures of $57.0 million account for 4.0% of the total departmental expenditures.

Figure 71: Distribution of Capital Expenditures by Activity

(thousands of dollars)	Estimates 1992-93	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Assistance to Taxpayers and Assessment of Returns			
Furniture and Equipment	1,014	2,353	5,693
Total Activity	1,014	2,353	5,693
Post-Assessing Compliance Programs			
Furniture and Equipment	324	131	389
Acquisition of Laptop Computers	2,150	1,400	
Total Activity	2,474	1,531	389
Collections and Accounting			
Acquisition of Property to Secure Billed Taxes	1,000	1,000	
Furniture and Equipment	249	532	2,641
Acquisition of Laptop Computers	342		
Acquisition of Automated Data Capture Equipment	800		
Total Activity	2,391	1,532	2,641
Appeals			
Furniture and Equipment	321	267	99
Total Activity	321	267	99
Administration and EDP Services			
Office Communications System (Telecommunications)	3,396	5,132	10,559
CPU Upgrade	23,100	24,000	7,400
Acquisition of Micro and Lap-top Computers; Terminals and Equipment	7,900	8,700	17,355
Optical Character Recognition Equipment	1,000	1,000	
Automated Cartridge Library System Equipment		3,200	
Uninterruptable Power Supply	100	1,600	
Other Furniture and Equipment	7,846	8,938	8,789
Capital Replacement for EDP Equipment	7,500	1,600	
Total Activity	50,842	54,170	44,103
Total Capital	57,042	59,853	52,925

4. Transfer Payments

Contributions make up less than 1% of the Program's 1992-93 Main Estimates. Figure 72 presents a summary of all contribution expenditures.

Figure 72: Details of Contributions

(dollars)	**Estimates 1992-93**	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Inter-American Center of Tax Administrators	**64,000**	64,000	41,855
Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales	**35,000**	35,000	35,000
Commonwealth Association of Tax Administrators	**25,000**	25,000	20,754
Total Transfer Payments	**124,000**	124,000	97,609

5. Revenue

Non-tax revenues include revenues credited to the Vote and receipts credited to the Consolidated Revenue Fund. Figure 73 provides details on the sources of non-tax revenue.

Revenues Credited to the Vote: These revenues include amounts which are recoverable from the Canada Pension Plan account for administering Part I of the Canada Pension Plan; from the Canada Employment and Immigration Commission for administering Parts IV and VIII of the Unemployment Insurance Act; and from Statistics Canada for data capture of the 1991 Census.

Receipts Credited to the Consolidated Revenue Fund (CRF): The major sources of receipts to the CRF are fines and forfeitures, tax credit fees from the provinces and advance income tax ruling fees.

Figure 73: Revenue Analysis

(thousands of dollars)	**Estimates 1992-93**	Forecast 1991-92	Actual 1990-91
Revenues credited to the Vote			
Canada Pension Plan	**51,761**	59,303	53,187
Unemployment Insurance	**46,217**	45,743	44,000
Statistics Canada (Census)		9,344	405
Total Revenues Credited to the Vote	**97,978**	114,390	97,592
Receipts credited to the Consolidated Revenue Fund (non-tax revenue)			
Refunds of previous years' expenditures--			
Refunds of previous years' expenditures			4,350
Adjustment to Payables at Year-End			2,873
Services and service fees--			
Ruling fees	**1,556**	1,529	1,559
Provincial tax credit fees	**5,065**	5,228	5,515
Foreign travel	**195**	195	143
Other direct charges	**79**	73	82
Other non-tax revenue--			
Fines and forfeitures	**5,088**	4,625	4,204
Access to information	**50**	42	60
Rental of parking space	**160**	152	89
Sundry	**123**	117	126
Total Receipts credited to the Consolidated Revenue Fund	**12,316**	11,961	19,001
Total	**110,294**	126,351	116,593

Collections under the Income Tax Act, Part 1 of the Canada Pension Plan Act, and Part IV of the Unemployment Insurance Act are presented in Figure 74, as well as the allocation of net revenues collected. Revenues credited to the Vote and Receipts credited to the Consolidated Revenue Fund, reported on the previous page (Figure 73), are not included below.

Figure 74: Revenue Sources and Revenue Allocation

(thousands of dollars) Source of Revenue	Gross Collections 1990-91	Refunds 1990-91	Net Collections 1990-91	Net Collections 1989-90	Net Collections 1988-89
Individuals' Tax and Canada Pension Plan Contributions and Unemployment Insurance Premiums:					
Employer Remittances	95,154,338	11,039,212	84,115,126	76,497,451	69,807,855
Direct Payments	20,493,593		20,493,593	16,228,587	13,421,576
Sub-Total Individuals	115,647,931	11,039,212	104,608,719	92,726,038	83,229,431
Corporation Tax	16,411,590	3,919,852	12,491,738	14,635,535	13,129,906
Petroleum and Gas	20,741	22,480	(1,739)	55,016	110,107
Resource Royalties	2,482	1,401	1,081	1,534	(5,326)
Non-Resident Tax	1,396,087	24,033	1,372,054	1,360,627	1,578,029
Miscellaneous [3]	326,430	48,351	278,079	224,576	260,881
Total Revenues	133,805,261	15,055,329	118,749,932	109,003,326	98,303,028
Allocation of Net Revenues Collected					
Federal Income Tax	86,031,810	15,055,329	70,976,481	66,557,792	59,700,096
Provincial Income Tax [1]	26,795,168		26,795,168	24,197,630	20,846,644
Canada Pension Plan Contributions [2]	7,968,781		7,968,781	7,278,667	6,248,267
Unemployment Insurance Premiums [2]	13,009,502		13,009,502	10,969,237	11,508,021
Total Revenues [4]	133,805,261	15,055,329	118,749,932	109,003,326	98,303,028

1 Allocated from Tax Collections of Individuals and Corporations.

2 Allocated from Tax Collections of Individuals.

3 Miscellaneous includes $20,993,512 for Retirement Compensation Arrangements; this amount is fully refundable.

4 Not included in above refunds were GST credits to the extent of $598,044,121.

6. Details of Accounts Receivable

Further to the information presented in Section II for the analysis of the Collections and Accounting Sub-Activity, Figures 75 and 76 provide additional details regarding accounts receivable and the status of the amounts outstanding.

Figure 75: Accounts receivable by Revenue Category

(thousands of dollars)	March 31, 1991	March 31, 1990
Income Tax		
Individuals [1]	3,098,708	2,574,090
Corporations [2]	2,375,075	2,142,236
Scientific Research Tax Credit (SRTC)[8]	753,483	975,877
Payroll Deductions [3]	551,388	396,579
Non-Residents	93,483	63,516
Deferred Tax [4]	572	627
Sub-Total	6,872,709	6,152,925
Petroleum and Gas	11,601	17,056
Resource Royalty	102	128
Miscellaneous [5]	29,865	39,230
Retirement Compensation Arrangement Tax	27	21
Sundry (Non-Tax Revenue) [6]	508	465
Total Accounts Receivable [7]	6,914,812	6,209,825

Notes to Figures 75 are included with Notes to Figure 76.

Figure 76: Status of Amounts Outstanding and Number of Accounts Involved

	March 31, 1991		March 31, 1990	
	Number of Accounts	Value ($000's)	Number of Accounts	Value ($000's)
Current Assessments Assessed since January 1 (All categories including Under Appeal, Bankrupt, etc.)	1,313,193	2,198,437	1,213,577	2,208,128
Deferred Tax [4]	341	572	371	627
Non-Current Assessments assessed in prior years:				
Assessments Under Appeal	14,902	2,478,454	12,825	1,818,999
Assessments Segregated Uncollectible [5]	7,579	140,446	7,533	213,189
Assessments of Bankrupts and Receivership	26,241	376,046	19,784	288,013
Assessments Other:				
a) Under arrangement [9]	5,766	47,691	8,169	52,987
b) Under definitive action [10]	31,896	695,441	24,664	692,053
c) Not under definitive action [11]	89,160	960,424	89,239	926,260
d) Minor Balance	125,970	16,793	107,936	9,104
Sundry (Non Tax Revenue) [6]	509	508	516	465
Total Accounts Receivable [7]	1,615,557	6,914,812	1,484,614	6,209,825

Notes to Figures 75 and 76:

1 Individual Tax receivables exclude consideration of the prepayment of Advance Child Tax Credit.

2 Included in the statement is corporate Part VII tax of $2,103,528 which is refundable when investment tax credits or share-purchase tax credits are earned by the corporations. Corporation Receivables include temporary debts set up to match pending refund assessments or reassessments. There are 13 accounts for a total of $9,691,756.

3 The estimated amount of Unemployment Insurance Premiums contained in "Payroll Deductions" receivable is $69,627,125.

4 These are accounts for which deferred taxes under Section 13 of the Income War Tax Act 1943-44 apply.

5 The classification of "Miscellaneous" includes tax and penalty assessed under T3-T4-T5 series of returns.

6 "Sundry (Non-Tax Revenue)" includes transactions internal to the government (1990-91: $105,500 and 1989-90: $52,162).

7 Funds are remitted by taxpayers without the provision of specific taxpayer identification. These funds are placed in suspense accounts. Since assessed taxes form a part of these accounts, the accounts receivable are overstated by an amount which is not determinable. The total amount of these suspense accounts as of March 31, 1990 is $28,751,461 (Number of accounts: 7,776 - Individuals, Tax Deductions and Corporations) and as of March 31, 1991 is $18,630,161 (Number of accounts: 10,391 - Individuals, Tax Deductions and Corporations).

Also, "Total Accounts Receivable" includes those amounts subject to the "taxes in dispute" provision of the Income Tax Act, which places a restriction on Revenue Canada, Taxation's collection activities. Please refer to pages 101 to 106 for more information.

8 The amounts under "Scientific Research Tax Credit (SRTC)" represent "returns assessed" and are assessments of Part VIII tax returns relating to scientific research projects expenditures that have not been accepted as tax credits under SRTC legislation. Excluded from accounts receivable are "designations assessed" ($49,716,035) which comprise tax credits that can either be applied to tax payable or if no scientific research has been completed will become accounts receivable. This can only be determined through the audit process which is underway.

9 Accounts "Under arrangement" are those for which conclusive arrangements to pay have been negotiated and terms of payment are definite.

10 Accounts "Under definitive action" are those for which specific collection or legal action has been taken to control the accounts.

11 Accounts "Not under definitive action" are those for which conclusive arrangements to pay have not been negotiated and terms of payment are not definite.

7. Net Cost of Program

The Estimates of the Program only include expenditures to be charged to the Program's voted and statutory authorities. Other cost items, as well as revenue, need to be taken into account to arrive at the net cost of the Program. Details are provided in Figure 77.

Figure 77: Estimated Net Cost of Program for 1992-93

(thousands of dollars)		1992-93 Estimates	1991-92 Estimates
Operating Expenditures		**1,209,728**	1,158,288
Capital		**57,042**	38,436
Contributions to employee benefit plans		**149,009**	136,787
Main Estimates		**1,415,779**	1,333,511
Services received without charge			
Accommodation	- from Public Works Canada	**100,067**	93,373
Cheque issue services	- from Supply and Services Canada	**2,801**	2,749
Employer's share of employee benefits covering insurance premiums and costs	- from Treasury Board Secretariat	**45,855**	43,483
Employee compensation payments	- from Labour Canada	**1,349**	1,185
Total Services received without charge		**150,072**	140,790
Total program cost		**1,565,851**	1,474,301
Less: Revenue (Including Revenue credited to the Vote and Receipts credited to the Consolidated Revenue Fund)		**(110,294)***	(125,808)
Estimated net program cost		**1,455,557**	1,348,493

* See Figure 73 for details.

B. Other Information

1. Acts Administered in Whole or in Part by Revenue Canada, Taxation

Canada Pension Plan
Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act
Income Tax Act
Unemployment Insurance Act

2. Revenue Canada, Taxation Offices

Aside from the Head Office in Ottawa, the departmental operations are decentralized to five regions across the country, including five Regional Offices, the International Taxation Office, eight Taxation Centres, 38 District Offices and 102 Seasonal Tax Assistance Centres. District Offices are shown under the Taxation Centre they are served by; similarly, Seasonal Tax Assistance Centres are shown next to the District Offices that they support.

Figure 78: Atlantic Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (17)	
Regional Office:	**Halifax, N.S.**		
Taxation Centre:	**St. John's, Nfld.**		
District Offices:	**St. John's, Nfld.**	Corner Brook	Labrador City
	Charlottetown, P.E.I.	Summerside	
	Halifax, N.S.	Amherst	New Glasgow
		Bridgewater	New Minas
		Digby	Truro
		Greenwood	Yarmouth
	Sydney, N.S.	Arichat	St. Peters
		Port Hawkesbury	
	Saint John, N.B.	Edmunston	Moncton
		Fredericton	
	Bathurst, N.B.		

Figure 79: Québec Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (21)	
Regional Office:	**Montréal**		
Taxation Centre:	**Jonquière**		
District Offices:	**Rimouski**		
	Chicoutimi		
	Québec	Baie-Comeau	Saint-Georges
		Dolbeau	Sept-Îles
		Rivière-du-Loup	Thetford-Mines
		Roberval	
	Sherbrooke	Asbestos	Shawinigan
		Drummondville	Victoriaville
		Granby	
	Trois-Rivières		
	Rouyn	Amos	La Sarre
		Chibougamau	Val-d'Or
Taxation Centre:	**Shawinigan-Sud**		
District Offices:	**Saint-Hubert**	Saint-Hyacinthe	Valleyfield
		Sorel	
	Montréal		
	Laval	Joliette	Saint-Jérôme

Figure 80: Central Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (5)	
Regional Office:	**Nepean, Ont.**		
International Taxation Office:	**Ottawa, Ont.**		
Taxation Centre:	**Ottawa, Ont.**		
	Toronto, Ont.		
District Offices:	**Ottawa, Ont.**	Cornwall, Ont.	Pembroke, Ont.
		Mont-Laurier, Qué.	
	Scarborough, Ont.		
	North York, Ont.	Barrie, Ont.	
	Toronto, Ont.		
	Mississauga, Ont.	Mississauga, Ont.	

Figure 81: Ontario Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (17)	
Regional Office:	**London**		
Taxation Centre:	**Sudbury**		
District Offices:	**Kingston**	Brockville	
	Belleville	Lindsay	
	Hamilton	Brantford	Oakville
	Kitchener	Guelph	Owen Sound
	St. Catharines	Fort Erie	Welland
	London	Chatham	Sarnia
		St. Thomas	Tillsonburg
	Windsor		
	Sudbury	North Bay	Timmins
		Sault Ste. Marie	
	Thunder Bay	Dryden	Kenora
	Peterborough		

Figure 82: Western Region Offices

Type of Office	Location	Seasonal Tax Assistance Centres (42)	
Regional Office:	**Calgary, Alta.**		
Taxation Centre:	**Winnipeg, Man.**		
District Offices:	**Winnipeg, Man.**	Brandon	The Pas
		Dauphin	Thompson
		Steinbach	Winkler
	Regina, Sask.	Moose Jaw	Yorkton
	Saskatoon, Sask.	Lloydminster	Prince Albert
		North Battleford	
	Calgary, Alta.	Lethbridge	Red Deer
		Medicine Hat	
	Edmonton, Alta.	Dawson Creek, Y.T.	Hinton
		Fort McMurray	Peace River
		Fort St. John	Whitecourt
		Grande Prairie	Yellowknife,NWT
Taxation Centre:	**Surrey, B.C.**		
District Offices:	**Penticton, B.C.**	Cranbrook	Nelson
		Kamloops	Trail
		Kelowna	Vernon
	Vancouver, B.C.	Abbotsford	Sechelt
		Chilliwack	Terrace
		Prince George	Whitehorse, Y.T.
		Prince Rupert	Williams Lake
	Victoria, B.C.	Campbell River	Nanaimo
		Courtenay	Port Alberni
		Duncan	Port Hardy

3. Provincial Tax Incentives Administered by Revenue Canada, Taxation

The Department administers for the provinces various tax incentives shown in Figure 83. These incentives apply to various combinations of individuals, corporations and trusts, as illustrated in Figure 83. Figure 83 does not include Foreign Tax Credits or Surtaxes which are also administered by Taxation for various provinces.

Figure 83: Provincial Tax Incentives

	Individuals	Corporations	Trusts
Political Contributions Tax Credits:			
Prince Edward Island Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Nova Scotia Political Contribution Tax Credit	•	•	•
New Brunswick Political Contribution Tax Credit	•	•	
Ontario Political Contribution Tax Credit	•		
Manitoba Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Alberta Political Contribution Tax Credit	•		•
British Columbia Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Northwest Territories Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Yukon Political Contribution Tax Credit	•	•	•
Property Tax Credits:			
Ontario Property Tax Credit (Refundable)	•		
Manitoba Property Tax Credit (Refundable)	•		
British Columbia Renters Tax Reduction	•		
Royalty Tax Rebates and Credits:			
Manitoba Mineral Tax Rebate	•		•
Saskatchewan Royalty Tax Rebate	•	•	•
Alberta Royalty Tax Rebate	•		•
British Columbia Royalty and Deemed Income Tax Rebate	•	•	•
Miscellaneous Tax Credits:			
Newfoundland Stock Savings Plan Tax Credit	•		•
Newfoundland Venture Capital Program Tax Credit	•		•
Nova-Scotia Home Ownership Savings Plan Tax Credit	•		
Nova Scotia Research and Development Tax Credit		•	
Nova Scotia Stock Savings Plan Tax Credit	•		
New-Brunswick Stock Savings Plan Tax Credit	•		
Ontario Sales Tax Credit (Refundable)	•		
Ontario Home Ownership Savings Plan Tax Credit (Refundable)	•		
Manitoba Cost of Living Tax Credit (Refundable)	•		
Manitoba Manufacturing Investment Tax Credit	•		•
Saskatchewan Labour - Sponsored Venture Capital Tax Credit	•		
British Columbia Venture Capital Tax Credit	•	•	•
British Columbia Employee Share Ownership Plan Tax Credit	•		
British Columbia Employee Venture Capital Tax Credit	•		
Yukon Manufacturing and Processing Profits Tax Credit		•	
Other Provincial Incentives and Programs:			
Newfoundland New Small Business Deduction		•	
Prince Edward Island Small Business Deduction		•	
Nova Scotia Tax Reduction for New Small Business Corporations		•	
Manitoba Corporate Tax Reduction for New Small Businesses		•	
Saskatchewan Corporate Tax Reduction for New Small Businesses		•	
Saskatchewan Pension Plan	•		
Northwest Territories Small Business Deduction		•	

TOPICAL INDEX

A

Access to Information and Privacy, 52
Accounting Control, 107, 108
Accounts Receivable, 101-106, 139, 141
Advanced Child Tax Credit, 24, 32
Age of Accounts Receivable, 104, 105
Appeals, 18, 19, 21, 37, 45, 89, 102, 109-118, 120, 122, 132, 135
Architectural Restructure, 8
Assessment of Returns, 58-61
Assistant Deputy Ministers, 19, 20, 21, 125
Audit, 18, 19, 63, 64, 66, 75-82, 102, 120, 129
Audit Information Management Systems (AIMS), 29
Automated Collections and Source Deductions Enforcement System, 24, 40, 97-99
Automated Data Capture, 9, 33

B

Benefit and Employment Income Audit, 93, 96
Bill C-21, 93, 97

C

Canada Pension Plan, 5, 17, 86, 87, 93, 94, 96-98, 110, 117, 136-138, 143
Cape Breton Investment Tax Credit, 80
Census, 13, 121, 123, 134, 136, 137
Client Satisfaction, 31, 51
Collection, 7, 18, 19, 28, 86-88, 91, 99-102, 106, 107, 120, 141
Communications, 7, 20, 21, 42, 49, 52
Corporate Affairs, 20, 21, 124, 127
Corporate Audit Program, 77, 78
Corporate Performance Indicators, 37, 49
CPP/UI Determinations and Appeals, 113, 117
CPU, 126, 127, 135

D
Debt Deletion Regulations, 106
Deductions at Source, 12, 86, 88, 89, 91, 93, 95, 96, 98, 120
Deferred Income Plans and Tax Incentive Audit Programs, 75, 78-80
Departmental Mission and Other Related Corporate Initiatives, 35
Departmental Reorganization, 29
Deputy Minister, 19, 21
Direct Deposit, 9, 32
Direction and Support, 81, 93, 98, 99, 106-108, 113, 118

E
EDP Audit, 29, 75, 77, 81
EDP Systems, 19, 21, 27, 119, 120, 125
Educational Visits, 9, 31
Electronic Data Interchange (EDI), 33, 126
Electronic Filing (EFILE), 37, 38, 39
Electronic Letter Creation System (ELCS), 39, 72
Electronic Payment System, 9
Enquiries and Taxpayer Assistance, 49, 53, 55
Enriched Business Enquiries Program, 10
Environmental Awareness, 24
Error Rate on Individual Tax Returns, 49
Examination, 18, 62, 64, 66-69, 71, 72
Executive Direction, 119, 124, 125
Expanded Laptop Initiative, 29
Expansion of Taxation Centre Client Services, 9, 30

F
Fairness Package, 10, 111, 113, 114
Federal Sales Tax Credit, 38
Federal-Provincial Fiscal Arrangements Act, 17, 143
File Selection and Audit Review, 77, 80
Finance and Administration Branch, 19, 21, 124, 128
Financial Input Processing (FIP), 107
Flow Through Shares, 80

G
Goods and Services Tax Credit (GSTC), 7, 12, 15, 22, 24, 32, 38, 39, 44, 47, 54, 60, 61, 64, 67, 88, 91, 108, 120, 122

H
Human Resources Branch, 19, 21, 124, 128, 129

I
Income Tax Appeals, 113, 115, 116
Income Tax Objections, 113, 114
Income Tax Refund Set-off Initiative, 27
Information Returns Processing, 93, 97
Intensified Revenue Generation Initiative, 8, 28
Interactive Data Extraction and Analysis (IDEA), 29
Interest Calculation, 107, 108
International Audit, 75, 77, 82
International Tax Agreements, 17
International Taxation Office, 20, 30, 55, 98, 143

L
Laptops, 8, 29, 36, 64, 65, 94, 125, 135
Late and Non-Filer Programs, 60, 63, 68, 73
Legal Services, 20, 21, 119, 125
Legislative and Intergovernmental Affairs Branch, 19, 21

M
Magnetic Ink Character Recognition (MICR), 107
Matching, 7, 28, 34, 60, 62, 68, 70, 71
Minister's Review of the Administration of the Charities Tax Incentive 37
Miscellaneous Information Slip Processing (MISP), 34, 71, 98
Multi-Year EDP Investment Strategy, 8, 27

N
New Tax Returns, 34
Non-Resident Assessing and Enquiries, 93, 98
Non-Resident Audit, 7, 28, 93, 94
Notice of Assessment, 36, 42, 43, 59, 86, 108, 109, 114
Notice of Objection, 10, 19, 102, 109, 116

O
Office Examination, 62, 68, 69, 71, 72
Operational Planning Framework, 16, 46, 48, 65, 67, 89, 92, 121, 123

P
Part IV, 97, 136
Part VIII, 97, 102, 104, 136, 141
Part XIII, 94, 96
Payroll Audit, 93
Pension Reform, 7, 12, 13, 15, 22, 36, 39, 44, 45, 47, 54, 56, 57, 88, 89, 91, 96, 97, 110, 120-122
Personnel Management Information System (PMIS), 9, 28
Petroleum and Gas Revenue Tax (PGRT), 80, 106
Post-Assessing, 7, 28, 40, 62, 68-70, 72
Postage, 58, 131
Printing, 19, 24, 39, 43, 58, 131
Program Effectiveness, 41
Program Evaluation, 20, 41, 55, 97, 119, 127, 129
PS 2000, 8, 128
Public Enquiries, 22, 49, 53-55
Public Enquiries Prompt System, 9, 30
Public Enquiries Telephone Service, 41, 55

R
Re-organization of Departmental Operations, 8
Readability, 52, 53, 97
Real Estate Appraisals, 75, 81
Record of Earnings (ROE), 98
Refund Set-off, 8, 27, 108, 128
Registration, 49, 56
Remittance Processing, 33, 87, 107
Returns Processing, 12, 43-45, 47, 58, 60, 71, 93, 97, 120
Revenue Accounting, 87, 88, 91, 107, 108
Revenue Sources, 138

S
Scientific Research and Experimental Development Tax Credit, 75, 79, 80
Scientific Research Tax Credit (SRTC), 79, 80, 84, 102-104, 139, 141
Service to Other Programs, 75, 77, 81
Set-off Unemployment Insurance, 108
Single Operating Budget, 128
Statistical Services, 19, 49, 57

Supplementary Estimates, 27-29
Support Activities, 49, 55, 58, 61, 68, 74, 75, 108
System for the Electronic Notification of Debt, 31

T

T1 Individuals Audit Program, 76
T1 Modernization, 126
T1 Other, 78, 79
T2 Corporate Audit Program, 77, 78
T3 Computerization, 32
Tax Avoidance, 41, 75, 77, 81
Tax Court of Canada, 109, 110, 114-118
Tax Evasion Investigations, 63, 83
Tax Forms, 19, 58
Tax Policy and Interpretation, 49, 55
Tax Reform, 54
Taxation Programs Branch, 7, 19, 21, 125
Taxes in Dispute, 102-104, 109, 141
Taxpayer Assistance, 18, 37, 42-44, 47, 49, 53, 55, 93, 97
Taxpayer Correspondence, 107, 108
Taxpayer Requested Adjustments, 22, 40, 43, 58, 60, 61
Taxroll, 58, 60
Technology and Other Productivity Improvements, 24
Telerefund, 24
Trusts, 10, 22, 56, 63, 75, 76, 78, 98, 109, 146, 147

U

Unemployment Insurance, 5, 7, 8, 17, 27, 86, 87, 93, 94, 96, 97, 108, 110, 117, 136, 137, 138, 141, 143

Revenu Canada
Impôt

Budget des dépenses 1992-1993

Partie III

Plan de dépenses

Les documents budgétaires

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en trois parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder. Dans les documents de la Partie III, on fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes surtout axés sur les résultats attendus en contrepartie de l'argent dépensé.

Les instructions sur la façon de se procurer ces documents se trouvent sur le bon de commande qui accompagne la Partie II.

©Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1992

En vente au Canada par l'entremise des

Librairies associées
et autres libraires

ou par la poste auprès du

Groupe Communication Canada — Édition
Ottawa (Canada) K1A 0S9

N° de catalogue BT31-2/1993-III-37
ISBN 0-660-57033-5

Imprimé sur du papier recyclé

Printed on recycled paper

Budget des dépenses 1992-1993
Partie III

Revenu Canada
Impôt

Préface

Conçu pour servir de document de référence, le présent plan de dépenses propose à ses utilisateurs différents niveaux d'information pouvant répondre à leurs besoins spécifiques

Le document comprend trois sections. La section I présente un aperçu du Programme et un résumé des plans et de son rendement actuel. Pour les personnes qui désirent plus de détails, la section II indique, pour chaque activité, les résultats prévus et les autres renseignements essentiels sur le rendement qui justifient les ressources demandées. La section III fournit de plus amples renseignements sur les coûts et les ressources, ainsi que des analyses spéciales qui permettront au lecteur de mieux comprendre le Programme.

La section I est précédée des autorisations de dépenses provenant de la Partie II du Budget des dépenses et du volume II des Comptes publics, ce qui assure une certaine continuité avec les autres documents budgétaires et permet d'évaluer les résultats financiers du Programme au cours de la dernière année.

Ce document permettra au lecteur de trouver facilement les renseignements qu'il cherche. La table des matières expose en détail le contenu de chaque section; le sommaire des besoins financiers présenté à la section I comprend des renvois aux renseignements plus détaillés figurant à la section II. En outre, dans tout le document, des renvois permettent au lecteur de trouver de plus amples renseignements sur les postes de dépense qui l'intéressent particulièrement.

Table des matières

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1992-1993 5
B. Utilisation des autorisations en 1990-1991 6

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1992-1993 et rendement récent 7
   1. Points saillants 12
   2. Sommaires financiers
B. Données de base 18
   1. Introduction 18
   2. Mandat 19
   3. Objectif du Programme 19
   4. Organisation du Programme en vue de son exécution
C. Perspective de planification 23
   1. Facteurs externes qui influent sur le Programme 29
   2. Initiatives 38
   3. Mise à jour des initiatives déjà annoncées 46
D. Efficacité du Programme

Section II
Analyse par activité

A. Aide aux contribuables et établissement des cotisations 47
B. Programmes d'observation des mesures de postcotisation 71
C. Recouvrements et comptabilité 97
D. Appels 123
E. Administration et services informatiques 134
F. Recettes à valoir sur le crédit 146

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme
   1. Besoins financiers par article 147
   2. Besoins en personnel 148
   3. Dépenses en capital 151
   4. Paiements de transfert 152
   5. Recettes 153
   6. Détail des comptes débiteurs 155
   7. Coût net du Programme 159

B. Autres renseignements
   1. Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Canada, Impôt 160
   2. Bureaux de Revenu Canada, Impôt 160
   3. Incitations fiscales provinciales administrées par Revenu Canada, Impôt 163

Index par sujet 165

Autorisations de dépenser

A. Autorisations pour 1992-1993 - Partie II du Budget des dépenses

Besoins financiers par autorisation

Crédits (en milliers de dollars)

		Budget principal 1992-1993	Budget principal 1991-1992
	Revenu National		
	Impôt		
15	Dépenses de fonctionnement	**1 111 750**	1 043 898
20	Dépenses en capital	**57 042**	38 436
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	**149 009**	136 787
	Total du Ministère	**1 317 801**	1 219 121

Crédits - Libellé et sommes demandées

Crédits (en dollars)

		Budget principal 1992-1993
	Impôt	
15	Impôt - Dépenses de fonctionnement, contributions et dépenses recouvrables au titre du Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-chômage	**1 111 750 000**
20	Impôt - Dépenses en capital	**57 042 000**

Programme par activité

(en milliers de dollars)	Budget principal 1992-93							Budget principal 1991-1992
	Années-personnes autorisées*	Budgétaire						
		Dépenses de Fonctionnement	Dépenses en capital	Paiements de transfert	Somme partielle	Moins: recettes à valoir sur le crédit	Total	
Aide aux contribuables et établissement des cotisations	7 872	400 183	1 014	-	401 197	-	**401 197**	392 869
Programmes d'observation des mesures de postcotisation	5 331	304 306	2 474	-	306 780	-	**306 780**	288 126
Recouvrements et comptabilité	6 018	252 879	2 391	-	255 270	-	**255 270**	229 311
Appels	779	42 807	321	-	43 128	-	**43 128**	42 183
Administration et service informatique	4 339	358 438	50 842	124	409 404	-	**409 404**	381 022
Recettes à valoir sur le crédit						97 978	**(97 978)**	(114 390)
	24 339	1 358 613	57 042	124	1 415 779	97 978	**1 317 801**	1 219 121
Années-personnes autorisées en 1991-1992	23 378							

* Voir le tableau 70, à la page 149, pour de plus amples renseignements sur les années-personnes.

B. Utilisation des autorisations en 1990-1991 - Volume II des Comptes publics

Crédit (en dollars)		Budget des dépenses principal	Total disponible pour utilisation	**Utilisé au cours de l'exercice**
	Impôt			
15	Dépenses de fonctionnement	919 269 000	1 015 462 441	**999 146 936**
20	Dépenses en capital	48 066 000	53 330 790	**52 925 489**
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	122 799 000	131 740 000	**131 740 000**
(L)	Montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour suprême		264 448	**264 448**
	Total du programme Budgétaire	1 090 134 000	1 200 797 679	**1 184 076 873**

Section I
Aperçu du Programme

A. Plans pour 1992-1993 et rendement récent

1. Points saillants

Au cours des deux dernières années, le Ministère a réussi à donner suite à d'importants changements législatifs liés à la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services et à la réforme des pensions, en plus de répondre à d'autres demandes de l'extérieur. Le Ministère a dû réagir récemment au budget fédéral du 26 février 1991, qui l'a obligé à prendre des mesures afin d'améliorer le recouvrement des recettes fiscales dues au gouvernement. Ces changements comprennent notamment l'administration d'un programme de compensation dans le cadre duquel les remboursements d'impôt servent à recouvrer des créances dues au gouvernement telles que les paiements en trop d'assurance-chômage obtenus lors de présentation erronées.

L'Impôt se prépare maintenant à relever les défis de la prochaine décennie en réexaminant ses procédures internes, en modernisant sa structure, en recourant à l'innovation technologique et en lançant des projets administratifs comme notre Vision de l'excellence du service, de nombreux projets de développement ministériel, des séances de travail sur le Service par le leadership et la participation, et un nouveau cadre de stratégie de gestion. Toutes ces activités doivent déboucher sur une organisation moderne, dynamique, axée sur la clientèle et sur le personnel. Au niveau opérationnel, le Ministère rationalise ses bureaux locaux, en plus de moderniser la Direction générale des programmes d'impôt du Bureau principal afin de mettre davantage l'accent sur les ressources humaines, les communications, la technologie et la pensée stratégique.

L'énergie consacrée à ces efforts devrait améliorer le service et hausser la productivité. Les innovations technologiques mises en oeuvre dans presque tous les secteurs du Ministère contribueront à contenir les coûts et la croissance des effectifs, et elles rendront aussi le service au public plus rapide et plus efficient.

Parmi les points saillants du Programme de l'impôt, mentionnons :

- une intensification de l'effort d'établissement et de recouvrement des recettes fiscales dues au gouvernement. Des ressources supplémentaires sont affectées aux activités Rapprochement, Postcotisation, Recouvrement et Vérification des non-résidents en 1991-1992 et au cours des années subséquentes afin de repérer et de recouvrer les créances (voir page 30);

- le lancement d'un projet pilote de remboursements compensatoires comme les présentations erronées des paiements en trop d'assurance-chômage, réclamées par les remboursements d'impôt sur le revenu afin d'éviter que les particuliers ou les organisations qui sont déjà contrevenants à l'égard de sommes dues à l'État ne reçoivent d'autres versements tirés sur le Trésor (voir page 29);

- la mise en oeuvre d'une Stratégie pluriannuelle d'immobilisations pour l'informatique pour la période de 1991-1992 à 1994-1995. Le Ministère a obtenu des ressources supplémentaires qui lui garantissent un niveau de financement suffisant pour rechercher de nombreuses occasions d'améliorer l'administration de l'impôt par la sélection judicieuse, l'utilisation novatrice et l'administration efficace de technologies nouvelles (voir page 29);

- la refonte architecturale du Système de traitement des T1 (Particuliers) pour tenir compte des changements législatifs et des améliorations technologiques, et pour faire passer le système d'une base de «vieille technologie» à une base de «technologie nouvelle». Le traitement sera plus rapide, le service aux contribuables s'améliorera et une nouvelle plate-forme technologique permettra des échanges électroniques avec les déclarants, les institutions financières et d'autres entités (voir page 43);

- l'expansion du projet d'ordinateurs portatifs pour la vérification déjà en cours. Grâce aux ressources supplémentaires obtenues, le Ministère pourra doter les vérificateurs de l'impôt d'ordinateurs portatifs convenables qui leur permettront d'exécuter des calculs répétitifs et de consulter une bibliothèque automatisée de documents de l'impôt. Les vérificateurs pourront de plus examiner directement les systèmes informatisés d'un contribuable par l'entremise de l'ordinateur portatif. Il en résultera des efficiences opérationnelles qui amélioreront le recouvrement des créances fiscales. Cette initiative est mise en oeuvre graduellement sur trois ans, à compter de 1991-1992 (voir page 31);

- la réorganisation des activités du Ministère, y compris la modernisation du Bureau principal. La nouvelle structure tient compte d'une philosophie enrichie de gestion du Ministère, des principes de FP2000 et de la politique gouvernementale générale d'autonomisation du personnel de première ligne afin de mieux servir les Canadiens et les Canadiennes (voir page 32);

- la réduction de 12 % de l'effectif de la catégorie de gestion, conformément au budget fédéral du 26 février 1991, pour le ramener de 162 à 143 membres au 31 mars 1993. Les structures administratives de toutes les directions générales ont été revues dans le but de réduire les niveaux de gestion, d'étendre le contrôle et de rationaliser les opérations. Le Ministère prévoit atteindre son niveau cible de 143 membres de la catégorie de la direction avant la date limite de mars 1993;

- l'élargissement des services mis à la disposition des contribuables aux centres fiscaux. Dans le cadre de cette initiative, tous les centres fiscaux seront rebaptisés Centres de services fiscaux et leur mandat élargi mettra l'accent sur la prestation d'une gamme complète de services aux clients (voir page 33);

- la mise au point d'un système de guidage pour les demandes de renseignements du public (SGDRP). Basé sur la technologie la plus avancée, ce système expert fournira aux agents préposés aux renseignements dans les bureaux de district un outil automatisé qui les aidera à répondre aux demandes de renseignements (voir page 33);

- la mise au point d'un Système d'information pour la gestion du personnel (SIGP) qui traitera et tiendra des renseignements sur les emplois, les postes et les employés du Ministère. Les objectifs du système sont les suivants: intégration des données relatives aux fonctions de personnel; accès opportun à un large éventail de renseignements; automatisation des tâches routinières en matière de personnel, et échange électronique de données avec des organismes centraux. La mise au point et la mise en œuvre du système se fera sur une période de quatre ans pour se terminer en 1996-1997 (voir page 30);

- la mise au point et la mise en oeuvre de méthodes automatisées de saisie des données afin de traiter les paiements et les comptes versés directement à Revenu Canada, Impôt. Un projet pilote sera lancé au Centre fiscal de Shawinigan en octobre 1992 et mis en oeuvre dans les autres centres fiscaux en 1993-1994 (voir page 36);

- la mise au point d'un système de paiement électronique afin de transmettre des données financières et des paiements entre les contribuables, l'Impôt, les institutions financières et la Banque du Canada. Tous les contribuables, devraient pouvoir virer des fonds de leur compte de banque à celui du Receveur général, et transmettre des données sur le paiement à l'Impôt, ce qui améliorera considérablement l'administration des paiements d'impôt (voir page 36);

- la mise au point et la mise en œuvre d'un système de dépôt direct qui permettra de déposer les remboursements d'impôt sur le revenu et les crédits d'impôt directement dans le compte des bénéficiaires à n'importe quelle banque, compagnie de fiducie, coopérative de crédit ou autre institution financière du Canada, ce qui accélérera la réception des fonds (voir page 35);

- le lancement de «visites de formation» à l'intention des nouveaux employeurs, qui permettront à ceux-ci de discuter de toute question ou de tout problème portant sur leurs obligations d'effectuer des retenues à la source sans avoir à craindre de se voir imposer des pénalités en cas d'erreur. On procédera aussi à une revue régulière afin de vérifier l'observation des dispositions relatives à la retenue, au versement et à la déclaration des retenues à la source. Ces visites devront réduire la charge de travail des secteurs chargés des demandes de renseignements et de l'exécution (voir page 34);

- la mise au point et la mise en oeuvre d'un Dossier Équité afin d'aider les contribuables à mieux comprendre et observer la loi, à simplifier les procédures administratives et à les rendre plus équitables. Ce Dossier Équité permet d'effectuer des remboursements à des particuliers au titre de toutes les années d'imposition après 1984, contrairement à l'ancienne limite de trois ans. Le Ministère peut maintenant renoncer aux intérêts ou aux pénalités, ou les annuler, s'ils sont causés par des facteurs qui échappent au contrôle des déclarants. Le Dossier Équité est aussi conçu pour faciliter l'accès au mécanisme des litiges pour les clients en repoussant le délai de production d'opposition par des particuliers et des fiducies testamentaires (de un an à compter de la date limite de production de la déclaration). Il sera permis de produire une opposition par lettre à n'importe quel bureau d'impôt sans utiliser et fournir les formulaires réglementaires en double et par courrier recommandé. La Cour de l'impôt n'effectuera plus de revue initiale des demandes de prolongation du délai de signification d'une opposition avant de les confier aux chefs des appels locaux;

- la mise au point d'un système de simplification du versement, par les particuliers, des acomptes provisionnels. L'Impôt informera les contribuables du montant exact de l'acompte provisionnel à verser. Les contribuables qui utilisent ce système n'auront pas à payer d'intérêts ou de pénalités même si les versements en question n'atteignent pas l'impôt total à payer pour l'année. Le premier avis sera expédié par la poste en février 1992 aux contribuables qui doivent verser des acomptes trimestriels à compter de mars 1992. Les avis suivants seront émis avant la date d'exigibilité des autres acomptes provisionnels. Les agriculteurs et les pêcheurs doivent effectuer un seul versement le 31 décember 1992. Un avis leur sera envoyé en novembre. Les dépenses prévues pour 1992-1993 sont de 38 années-personnes et de 2,9 millions de dollars;

- l'amélioration du Programme de demandes de renseignements des entreprises qui mettra l'accent sur les demandes de renseignements axées sur les entreprises plutôt que sur les demandes routinières dont s'occupe actuellement le personnel du Service central des demandes de renseignements. À compter du 1er janvier 1992, le Ministère publiera le numéro de téléphone des Services de demandes de renseignements aux entreprises dans tous les guides d'impôt et tous les bottins téléphoniques.

2. Sommaires financiers

Tableau 1: Besoins financiers par activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1992-1993**	Prévu 1991-1992	Différence	Détails à la page
Aide aux contribuables et établissement des cotisations	**401 197**	395 871	5 326	47
Programme d'observation des mesures de postcotisation	**306 780**	293 326	13 454	71
Recouvrements et comptabilité	**255 270**	236 129	19 141	97
Appels	**43 128**	41 888	1 240	123
Administration et services informatiques	**409 404**	402 638	6 766	134
Total des dépenses	**1 415 779**	1 369 852	45 927	
Moins: Recettes à valoir sur le crédit	**97 978**	114 390	(16 412)	152
Total des crédits	**1 317 801**	1 255 462	62 339	
Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)	**12 316**	11 961	355	152
Années-personnes*:				
Contrôlées par le CT	**24 339**	23 956	383	
Autres	**625**	945	(320)	
Total des années-personnes	**24 964**	24 901	63	

* Voir le tableau 70 de la page 149 pour de plus amples renseignements sur les années-personnes.

Explication de la différence: La ventilation par activité du Budget des dépenses de 1992-1993 a été établie selon les données les plus récentes, disponibles à la fin de décembre 1991. D'autres rajustements pourraient être nécessaires avant l'établissement des budgets internes définitifs pour l'exercice 1992-1993. L'augmentation nette de 62,3 millions de dollars du total des dépenses de 1992-1993, ou 5 % de plus que les dépenses prévues pour 1991-1992, est attribuable aux élément suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• diminution nette des transferts interministériels: 39 années-personnes au Ministère de la Justice, pour l'exécution de travaux; 2 années-personnes aux Archives nationales, pour augmenter le volume d'extraction de dossiers;	(41)	(2 442)
• baisse prévue des coûts d'application du Crédit pour taxe sur les produits et services, due principalement à la réduction prévue des coûts relatifs au soutien des Cotisations et des demandes de renseignements, charge de travail relié aux Comptes et de l'Administration; en outre, les coûts de mise en marche relatifs au soutien informatique touchaient l'exercice 1991-1992 seulement;	(123)	(10 000)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées aux diverses mesures budgétaires fédérales;	246	8 713
• ressources supplémentaires nettes pour la mise en oeuvre du système de remboursement compensatoire, de l'échange électronique des données et d'autres projets technologiques;	51	3 121
• diminution nette du financement de la mise en oeuvre de la réforme des pensions, principalement due à une réduction du financement de la campagne nationale de publicité;	(7)	(6 432)
• ressources supplémentaires pour l'amélioration des systèmes informatiques, conformément à une stratégie à long terme d'investissement;		7 000

• ressources supplémentaires pour l'exécution des charges de travail supplémentaires au Traitement des déclarations, aux Appels et aux Retenues à la source;	77	2 693
• ressources supplémentaires nécessaires pour le maintien des niveaux existants d'activités d'exécution;	230	13 179
• besoins nets accrus, en raison d'une diminution des recettes à valoir sur le crédit, due principalement à un protocole d'entente révisé entre Revenu Canada, Impôt et Santé et Bien-être social Canada, sur l'administration du Régime de pensions du Canada;		16 412
• augmentation du nombre d'employés et d'autres ressources de fonctionnement à la suite de rajustements salariaux et d'autres modifications; et		30 095
• réduction des années-personnes pour des activités, liées principalement au recensement de 1991, dont les coûts ont été recouvrés.	(370)	
	63	62 339

Le détail des écarts est fourni par activité.

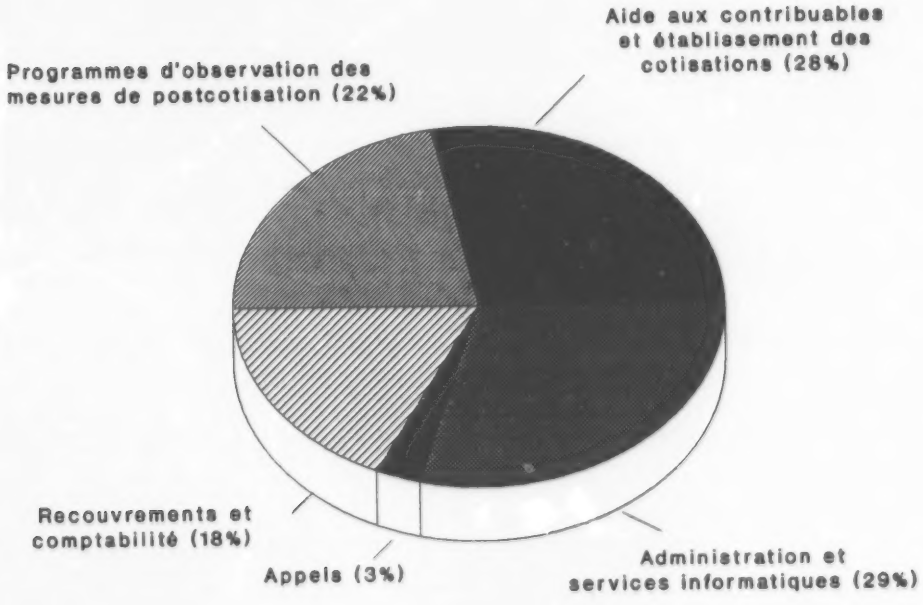
Les prévisions pour 1991-1992 dépassent de 36,3 millions de dollars, ou 3 %, des 1 219,1 millions de dollars du Budget des dépenses principal. Cette augmentation est attribuable aux éléments suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées à diverses mesures budgétaires fédérales;	291	14 617
• ressources supplémentaires nettes pour la mise en oeuvre du système de remboursement compensatoire, de l'échange électronique des données et d'autres projets technologiques;	22	7 091
• ressources supplémentaires nettes pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions;	283	13 633

• ressources supplémentaires pour l'amélioration des systèmes informatiques, conformément à une stratégie à long terme d'investissement;		18 500
• réductions liées au budget fédéral du 26 février 1991; et		(36 500)
• augmentation pour la correction de la méthode de calcul de la base salariale du Ministère.		19 000
	596	36 341

Le détail des écarts est fourni par activité.

Tableau 2: Dépenses par activité en 1992-1993 (ventilation en pourcentage)



2. Examen des résultats financiers

Tableau 3: Résultats financiers en 1990-1991

(en milliers de dollars)	1990-1991		
	Réel	Budget des dépenses principal	Différence
Aide aux contribuables et établissement des cotisations	382 900	339 939	**42 961**
Programme d'observation des mesures de postcotisation	265 953	269 142	**(3 189)**
Recouvrements et comptabilité	213 158	203 852	**9 306**
Appels	36 463	35 324	**1 139**
Administration et services informatiques	383 195	339 634	**43 561**
Total	1 281 669	1 187 891	**93 778**
Moins: Recettes à valoir sur le crédit	97 592	97 757	**(165)**
	1 184 077	1 090 134	**93 943**
Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)	19 001	9 974	**9 027**
Années-personnes*:			
Contrôlées par le C.T.	22 581	21 888	**693**
Autres	543	429	**114**
	23 124	22 317	**807**

* Voir le tableau 70 de la page 149 pour de plus amples renseignements sur les années-personnes.

Explication de la différence: Les besoins financiers réels étaient de 93,9 millions de dollars, ou 8,6 % de plus que le Budget des dépenses principal. Cette augmentation est attribuable aux éléments suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts du programme relatifs au crédit pour taxe sur les produits et services;	677	64 927
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	221	19 703
• ressources supplémentaires pour les programmes des Appels, des Recouvrements et de la Comptabilité;	65	3 566
• réductions nettes liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale et à d'autres réductions gouvernementales générales;		(19 233)
• traitements supplémentaires, la parité salariale, des montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour Suprême, et des cotisations additionnelles aux régimes d'avantages sociaux, reçus par l'intermédiaire des rajustements et des transferts;		41 865
• surutilisation nette de 400 000 dollars d'autres ressources de fonctionnement pour des projets d'emplois d'étudiants, compensée par la sous-utilisation des fonds destinés aux allocations de formation pour les employés occasionnels; et	47	
• fonds inutilisés pour des traitements, pour d'autres coûts de fonctionnement et pour des immobilisations.	(203)	(16 885)
	807	93 943

Le détail des écarts est fourni par activité.

Note: Le total des chiffres réels et ceux du Budget des dépenses principal qui figure au tableau 3 pour 1990-91 sont les mêmes que ceux qui figurent aux Comptes publics pour la même année. Cependant, il y a une différence dans la distribution des dépenses totales par activité vue les changements approuvés dans le cadre du plan opérationnel du Ministère.

B. Données de base

1. Introduction

Le ministère du Revenu national, Impôt administre un seul programme, soit l'Impôt, sous la direction du ministre du Revenu national.

Le Ministère applique la législation de l'impôt sur le revenu au nom du gouvernement fédéral; il perçoit l'impôt sur le revenu des particuliers pour le compte de toutes les provinces, sauf le Québec, et l'impôt sur le revenu des corporations pour le compte de toutes les provinces, sauf l'Alberta, l'Ontario et le Québec, et les cotisations des employés et des employeurs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-chômage.

Le ministère des Finances a la responsabilité de la politique fiscale et des modifications de la Loi de l'impôt sur le revenu. Le ministère du Revenu national, Impôt donne des conseils sur la faisabilité administrative des mesures fiscales proposées et fournit des données statistiques utilisées pour la définition de la politique fiscale.

2. Mandat

En vertu de la Loi sur le ministère du Revenu national, le Ministère est chargé "des activités de direction, de réglementation, de gestion et de contrôle liées aux impôts intérieurs, notamment impôts sur le revenu et les droits successoraux".

Le ministre du Revenu national est le ministre responsable de la partie I du Régime de pensions du Canada et des parties IV et VIII de la Loi sur l'assurance-chômage.

Le Ministère applique en outre les conventions fiscales internationales conclues avec un grand nombre de pays dans le but de promouvoir l'échange de renseignements entre les pays signataires et d'éviter la double imposition des revenus gagnés à l'étranger par leurs citoyens respectifs.

Le Ministère perçoit les impôts sur le revenu au nom des provinces en vertu d'ententes conclues par le ministre des Finances avec les gouvernements provinciaux concernés, conformément aux dispositions de la partie III de la Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces.

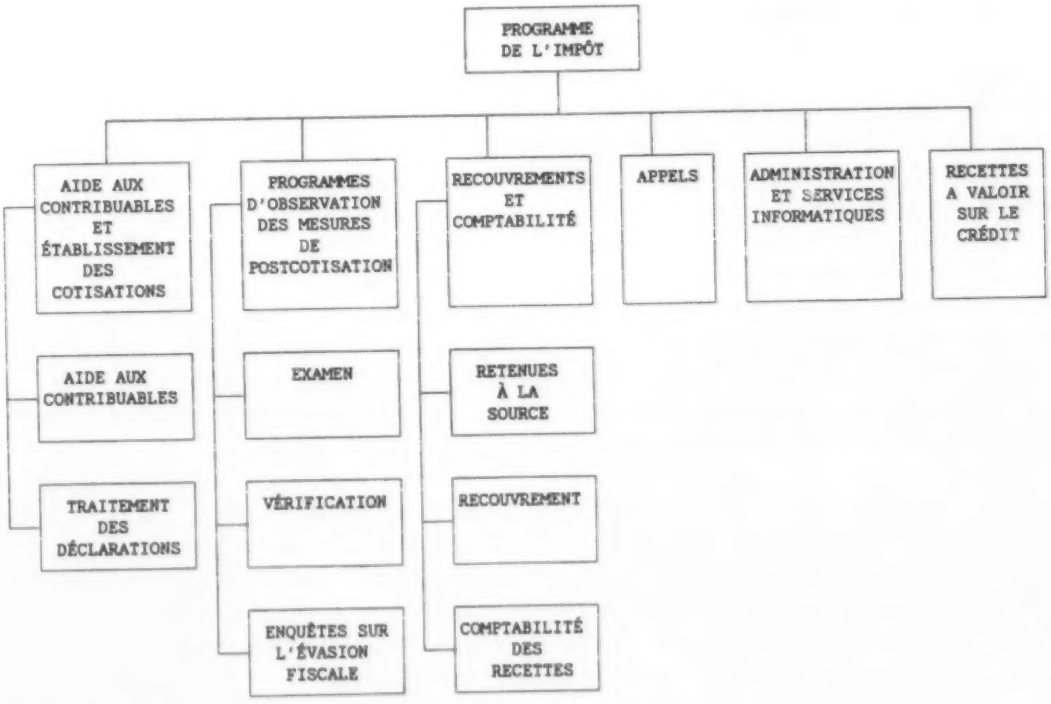
3. Objectif du Programme

Établir et percevoir l'impôt sur le revenu, ainsi que d'autres paiements, et appuyer les programmes sociaux et économiques du gouvernement d'une manière juste et équitable en appliquant la Loi de l'impôt sur le revenu et diverses lois fédérales et provinciales, et en venant en aide aux Canadiens pour qu'ils puissent se conformer à la loi et bénéficier de ces programmes.

4. Organisation du Programme en vue de son exécution

Structure par activité: Le programme de l'Impôt est divisé en six activités qui reflètent les processus mis en oeuvre par le Ministère pour s'acquitter de son mandat. Aux fins de la planification interne et de l'attribution des ressources, trois des activités sont subdivisées en un certain nombre de sous-activités, comme on peut le voir au tableau 4.

Tableau 4: Structure des activités



Structure organisationnelle: Le Ministère compte 14 grands secteurs, qui relèvent tous du Sous-ministre.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des programmes d'impôt, est chargé d'établir la politique, d'élaborer des stratégies et des programmes et de coordonner les analyses et les rapports qui ont trait au rendement général des activités de traitement, de cotisation et de vérification des déclarations de revenus, ainsi que de recouvrement des impôts exigibles. La Direction générale est chargée de formuler des normes et des lignes directrices nationales afin que les programmes et les politiques soient appliqués de façon uniforme partout au Canada.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des systèmes et de la technologie informatiques est chargé de la recherche, de la mise au point, de l'entretien et du fonctionnement des systèmes et de la technologie informatiques qui soutiennent les divers programmes du Ministère et qui fournissent des services informatisés à d'autres ministères et paliers de gouvernement.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des affaires législatives et intergouvernementales, doit fournir des interprétations techniques de la Loi de l'impôt sur le revenu et des lois connexes; de plus, il collabore avec les fonctionnaires du ministère des Finances à l'élaboration de la politique fiscale. La Direction générale doit aussi fournir des services statistiques, enregistrer les régimes de pension et les organismes de charité et entretenir des rapports avec les gouvernements provinciaux et étrangers sur des questions fiscales.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des appels, est chargé de la résolution des avis d'opposition et des appels présentés par les contribuables qui s'opposent à la cotisation établie. Les centres fiscaux et les bureaux de district ont chacun une division des appels chargée de traiter les avis d'opposition. Ces divisions relèvent du Sous-ministre adjoint des Appels. Les appels sont réglés de concert avec le Ministère de la Justice.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des finances et de l'administration est chargé de planifier, d'élaborer et de mettre à jour les politiques, les procédures et les programmes d'application nationale en matière de finances, d'administration et de sécurité. Également, il est responsable de l'impression et de la distribution des formules fiscales, ainsi que de la conception et de l'élaboration de l'information corporative de gestion.

Le Sous-ministre adjoint, Direction générale des ressources humaines, élabore des politiques, des programmes et des normes nationales pour les fonctions de dotation, d'organisation, de classification, de langues officielles, d'équité en matière d'emploi, de relations de travail, de formation, de rémunération et d'avantages sociaux, et de planification des ressources humaines.

Cinq sous-ministres adjoints régionaux sont chargés de diriger les activités de 8 centres fiscaux, de 38 bureaux de district, du Bureau d'impôt international et de nombreux centres saisonniers d'aide fiscale dans les régions de l'Atlantique, du Québec, du Centre, de l'Ontario et de l'Ouest. Les directeurs de bureaux de district et de centres fiscaux sont chargés de mettre en oeuvre et d'exécuter, d'une façon conforme aux politiques établies, tous les programmes confiés aux bureaux locaux.

Le Directeur général de la Direction générale des communications élabore et coordonne des politiques et des programmes d'application nationale concernant les stratégies générales de communication du Ministère, et il assure la direction fonctionnelle des bureaux de district et des centres fiscaux en ce qui a trait aux affaires publiques, aux communications relatives aux activités d'aide et à la solution des problèmes des contribuables.

Le Directeur général de la Direction générale des affaires ministérielles planifie et dirige les activités de vérification interne et d'évaluation des programmes. La Direction générale est également responsable du développement des initiatives corporatives, des projets spéciaux, de la prestation de services de secrétariat et de correspondance ministérielle.

L'Avocat général supérieur (Services juridiques) fournit un service consultatif au Sous-ministre et au Ministère sur les questions juridiques résultant de l'application de la Loi de l'impôt sur le revenu et des lois connexes.

Le tableau 5 donne la ventilation des ressources par organisation et activité.

Tableau 5: Ressources par organisation et par activité en 1992-1993 (en milliers de dollars)

		Aide aux contribuables et établissement des cotisations	Programmes d'observation des mesures de postcotisation	Recouvrements et comptabilité	Appels	Administration et services informatiques	Total des Organisations
Sous-Ministre de l'impôt	A-P					8	8
	$					$521	$521
SMA, Direction générale des programmes d'impôt	A-P	6 586	5 331	6 018		6	17 941
	$	$265 007	$306 780	$255 270		$1 082	$828 139
SMA, Direction générale des systèmes et de la technologie informatiques	A-P					986	986
	$					$128 390	$128 390
SMA, Direction générale des affaires législatives et intergouvernementales	A-P	482					482
	$	$29 421					$29 421
SMA, Direction générale des appels	A-P				779		779
	$				$43 128		$43 128
SMA, Direction générale des finances et de l'administration	A-P	571				2 034	2 605
	$	$93 136				$191 228	$284 364
SMA, Direction générale des ressources humaines	A-P					871	871
	$					$52 646	$52 646
5 SMA Régionaux	A-P					214	214
	$					$22 386	$22 386
DG, Direction générale des communications et de la consultation	A-P	233					233
	$	$13 633					$13 633
DG, Direction générale des affaires ministérielles	A-P					208	208
	$					$12 585	$12 585
Services juridiques	A-P					12	12
	$					$566	$566
Total des Activités	A-P	7 872	5 331	6 018	779	4 339	**24 339**
	$	$401 197	$306 780	$255 270	$43 128	$409 404	**$1 415 779**

C. Perspective de planification

1. Facteurs externes qui influent sur le Programme

La planification opérationnelle est fondée sur des estimations du nombre et de la complexité des déclarations de revenus à recevoir, des charges de travail prévues dans les activités clés, des modifications législatives, de la disponibilité des ressources et des améliorations de la productivité qui devraient découler de l'évolution des politiques et des procédures, et de l'application accrue de la technologie informatique. Les modifications apportées à la législation fiscale, notamment le crédit pour les mesures annoncées récemment concernant la réforme des pensions et la taxe sur les produits et services, ont une forte incidence sur les opérations et les besoins en ressources du Ministère. Les besoins en années-personnes et en ressources financières ne peuvent être déterminés qu'une fois les procédures administratives arrêtées. L'Impôt réduit toutefois au minimum le besoin de ressources en consultant régulièrement le ministère des Finances afin de s'assurer que les changements législatifs sont faisables sur le plan administratif et viables sur le plan économique.

Charge de travail: Le volume de la charge de travail est en grande partie fonction du nombre et de la complexité des déclarations de revenus. Les variations dans le nombre de déclarations produites dépendent de facteurs comme la croissance de la population et le revenu individuel, la variation des taux d'intérêts, les taux d'activité de la main-d'oeuvre et les taux de chômage, de même que l'utilisation croissante du régime fiscal comme moyen de mise en oeuvre de divers programmes sociaux ou économiques. La complexité grandissante des déclarations provient de l'introduction, tant par les autorités fédérales que provinciales, d'une série de programmes d'encouragements fiscaux qui augmentent le nombre de demandes de renseignements du public et de rajustements demandés par les contribuables, ainsi que la somme des données devant être composées et traitées.

En plus des déclarations de revenus des particuliers et des corporations, le Ministère reçoit et traite beaucoup d'autres documents. Il s'agit notamment des déclarations des fiducies, des versements des employeurs, des acomptes provisionnels des travailleurs indépendants et des corporations, des états T4 annuels de la rémunération payée, des feuillets de renseignements portant sur d'autres genres de revenus ainsi que d'autres documents relatifs à l'enregistrement des organismes de charité.

Les tableaux 6 et 7 illustrent respectivement l'augmentation annuelle du nombre de déclarations produites par les particuliers et les corporations. Une prévision est disponible pour 1990 puisque les déclarations produites en 1991 pour l'année d'imposition 1990 sont compilées jusqu'en février 1992. Le chiffre réel n'est donc pas disponible au moment de la préparation de la Partie III. De plus, le tableau 6 démontre de façon précise les répercussions des diverses mesures socio-économiques, comme le crédit pour taxe fédérale sur les ventes, sur le nombre de déclarations produites par les particuliers.

Tableau 6: Déclarations de revenus produites par les particuliers (T1)

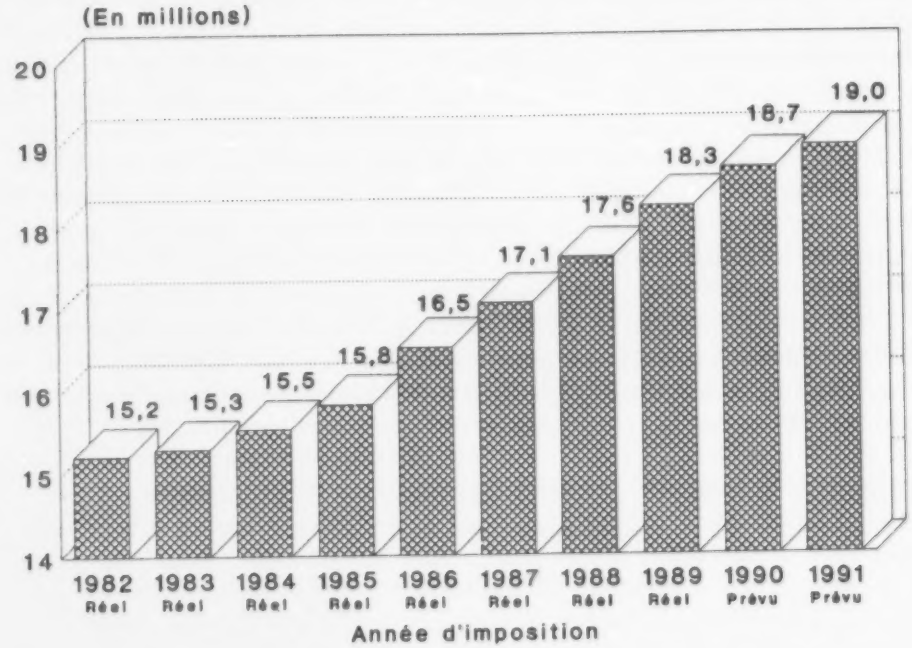
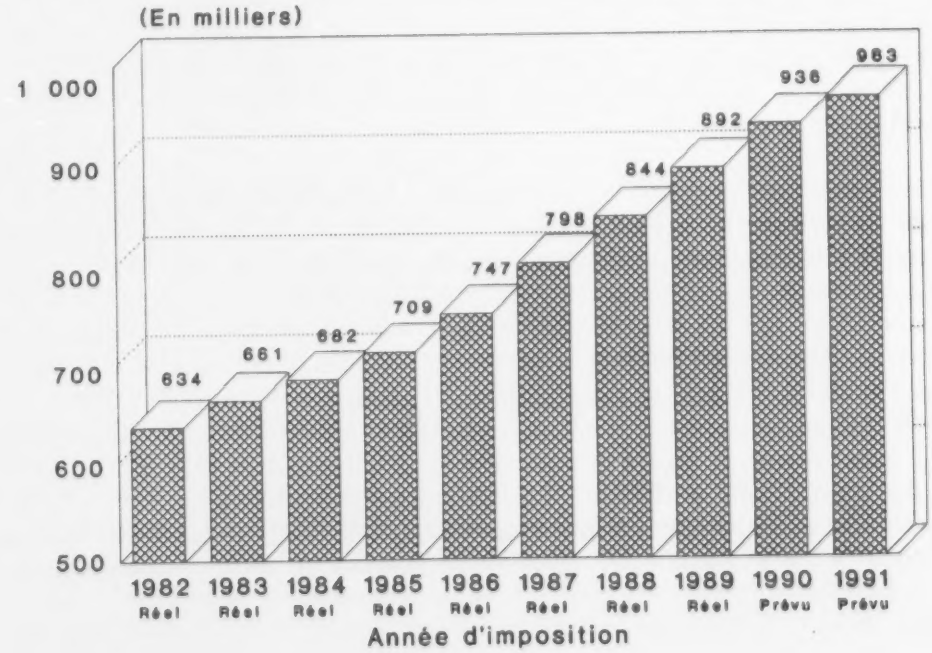


Tableau 7: Déclarations de revenus produites par les corporations (T2)



Sensibilisation environnementale: À la suite du dépôt du Plan vert du gouvernement, Revenu Canada, Impôt a élaboré une stratégie environnementale. La stratégie de RCI comprend un énoncé de principe selon lequel RCI assumera ses pleines responsabilités dans le domaine de l'environnement et favorisera la prise de conscience des obligations environnementales, en plus de provoquer des occasions de participer aux démarches environnementales. Réduire, réutiliser et recycler: voilà les piliers de stratégie environnementale à RCI. De nombreuses activités au sein de RCI sont déjà sensibilisées aux questions environnementales: c'est notamment le cas des pratiques relatives au papier et à l'impression, et des programmes de recyclage du Ministère. En 1990, par exemple, le Ministère a réduit de 16 000 kg le volume des renseignements nécessaires dans le Guide d'impôt général. Au cours de la même année, le Ministère a aussi imprimé 120 millions d'enveloppes faites de papier recyclé. Nombre d'améliorations technologiques continuent d'offrir des façons de réduire la consommation de ressources naturelles par le recours aux communications électroniques.

Améliorations technologiques et autres améliorations de productivité: Le Ministère est déterminé à fournir un service de qualité grâce à un effectif très compétent doté de moyens à la fine pointe de la technologie. Pour tenir compte des exigences internes et externes, le Ministère a entrepris une refonte architecturale générale de la technologie de l'information (TI). La stratégie architecturale s'appuie sur la compréhension de l'activité de RCI - non seulement celle d'aujourd'hui, mais aussi celle de l'avenir.

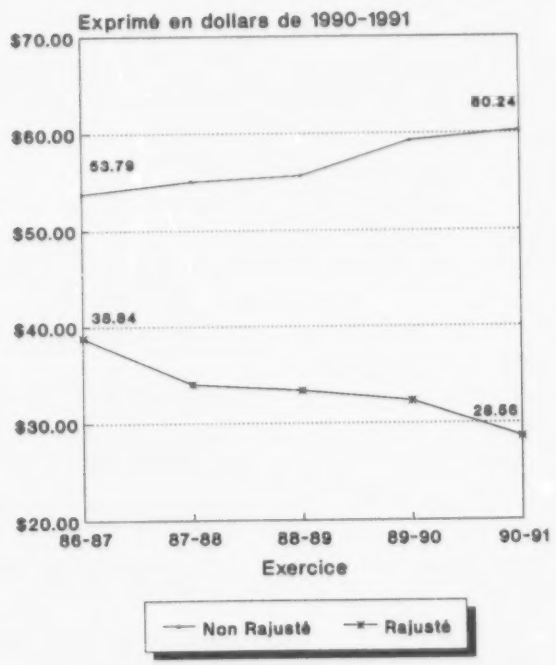
L'architecture ministérielle guide la planification et l'organisation de l'utilisation rentable de la technologie de l'information au niveau du Ministère. Elle fait en sorte que chaque système soit conçu d'une façon uniforme et s'imbrique avec les autres, et que l'ensemble des systèmes appuie efficacement les orientations clés du Ministère.

Le Ministère est toujours en quête de moyens d'automatisation pour améliorer le service aux contribuables et son efficience opérationnelle interne. Les services téléphoniques automatisés fournis directement aux clients de l'extérieur dans des domaines comme les demandes de renseignements téléphoniques de routine assurent par exemple aux contribuables de plus longues heures de service tout en libérant le personnel pour les questions plus complexes des contribuables. Ce service téléphonique automatisé a été étendu en 1992 afin d'inclure: télérembourssement, téléimpôt, versement anticipé du crédit d'impôt pour enfants, paiements du crédit pour taxe sur les produits et services et cotisations maximales à un REER. Les systèmes automatisés pour les recouvrements et les retenues à la source ont aussi amélioré la productivité dans ce domaine (Système automatisée pour les recouvrements et les retenues à la source - SARRS)

L'automatisation n'a comblé que partiellement l'écart créé par les augmentations rapides des charges de travail, qui n'ont pas eu leur contrepartie dans une croissance comparable du personnel. Comme la technologie continue de s'améliorer et coûte de moins en moins cher, la perspective de planification s'appuie de plus en plus sur l'informatisation.

Le tableau 8 illustre l'effet des améliorations de la productivité sur les frais d'ensemble du programme. Le coût total du traitement d'une déclaration de revenus a augmenté légèrement (en dollars de 1990-1991) depuis 1986-1987. Cependant, si l'on tient compte également de la complexité accrue des déclarations (en utilisant le nombre accru de zones de renseignements dans la déclaration comme indicateur de complexité), le coût moyen de l'établissement d'une cotisation diminue considérablement. Cette économie est liée directement aux améliorations technologiques et de productivité.

Tableau 8: Coût par déclaration



Observation: Le régime d'imposition par autocotisation au Canada est fondé sur l'honnêteté des contribuables, et le Ministère fait tout en son pouvoir pour leur offrir le plus large éventail possible de services considérés nécessaires pour leur faciliter l'observation volontaire des lois fiscales. La grande majorité des

Canadiens paient rapidement leur part des impôts, mais un petit groupe ne le fait pas. Dans un souci d'équité du système pour tous, le Ministère fait la promotion de l'observation en cherchant à accroître les consultations, en simplifiant formulaires, guides et procédures, en repérant les secteurs d'inobservation, en recommandant des changements à la législation fiscale et en faisant l'acquisition des produits technologiques nécessaires pour permettre aux employés d'avoir à la portée de la main les données sur les contribuables, et pour permettre aux contribuables de transmettre des données et des fonds au Ministère.

La planification des activités d'observation est concentrée sur la distribution des ressources en fonction d'un juste équilibre entre deux effets souhaitables: la promotion de l'observation en général et la production de recettes supplémentaires. Comme la production de recettes supplémentaires est une mesure de substitution de l'efficacité, on pourra conclure que le Ministère applique ses ressources aux domaines appropriés si les activités d'observation débouchent sur la réception de recettes supplémentaires dues à l'État.

2. Initiatives

Stratégie pluriannuelle d'immobilisations pour l'informatique: La mise au point et l'utilisation de la technologie informatique a changé radicalement depuis dix ans. L'accélération du changement technologique au cours des prochaines années offrira de nombreuses possibilités d'améliorer l'administration de l'impôt par la sélection judicieuse, l'utilisation novatrice et l'administration efficace de technologies nouvelles. Un niveau de financement suffisant fait partie intégrante de cette équation si l'on veut tirer partie des retombées à venir.

Ce secteur est devenu extrêmement complexe et le Ministère en dépend totalement. À cause de cette dépendance, jumelée aux lignes directrices sur les restrictions budgétaires et aux changements technologiques, la planification à long terme des ressources informatiques doit remplacer le processus annuel. L'approche globale du financement de la stratégie d'immobilisations pour l'informatique est basée sur la capacité de l'ordinateur central dont devrait avoir besoin chaque application de programme et sur la nécessité d'un plan de remplacement afin de maintenir la valeur des éléments d'actif de base.

D'autres ressources ont été obtenues par le biais d'un Budget des dépenses supplémentaire pour 1991-1992 afin de stabiliser les niveaux de financement des années à venir. Les dépenses estimatives pour 1991-1992 et 1992-1993 sont de 18,5 et 25,5 millions de dollars respectivement.

Projet de remboursements compensatoires d'impôt sur le revenu: Dans son budget du 26 février 1991, le gouvernement fédéral a annoncé son intention de mettre en oeuvre les changements nécessaires pour permettre le recouvrement, à même les remboursements d'impôt, des créances dues à l'État. Pour appuyer ce projet, Revenu Canada, Impôt participe à un projet pilote qui vise à compenser, à même les remboursements d'impôt sur le revenu fédéral, les paiements en trop d'assurance-chômage réclamées suite à des représentations erronées (Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada).

Des études effectuées par le Bureau du contrôleur général révèlent que de très nombreuses créances dues à l'État demeurent non perçues tandis qu'un grand nombre des débiteurs en question continuent de recevoir des sommes de l'État en vertu de divers programmes et sous forme de remboursements d'impôt. Le projet de remboursements compensatoires vise à faire en sorte que, dans la mesure du possible et sauf dans les cas de difficulté financière, les particuliers qui sont déjà en situation de contravention à l'égard de sommes dues à l'État ne reçoivent pas de sommes supplémentaires du Trésor public. Le projet pilote de 1992-1993 devrait entraîner la compensation, à même les remboursements d'impôt, de 23 millions de dollars de paiements d'assurance-chômage en trop.

Des ressources supplémentaires ont été approuvées dans le cadre du Budget des dépenses supplémentaire pour 1991-1992 et les années suivantes. Les dépenses prévues pour 1991-1992 sont de 17 années-personnes et 1,1 million de dollars. Les besoins estimatifs pour 1992-1993 sont de 53 années-personnes et 2,2 millions de dollars.

Projet d'intensification de la production de recettes: Dans son budget du 26 février 1991, le gouvernement a demandé à l'Impôt de redoubler d'efforts afin de cotiser et de recouvrer davantage de recettes fiscales dues à l'État. À la suite de ce projet, les recettes prévues dans le Budget comprenaient une augmentation de 100 millions de dollars en 1991-1992 et de 150 millions de dollars en 1992-1993 et au cours des années subséquentes. Afin d'atteindre ces niveaux de recettes prévus, le Ministère a cherché à améliorer les programmes offrant des possibilités de recouvrements importants. Il a aussi jugé souhaitable de promouvoir davantage l'observation dans tous les domaines de l'administration de l'impôt sur le revenu. Il a donc été décidé de mettre en oeuvre une stratégie équilibrée qui combinerait des activités améliorées dans les domaines du rapprochement, de la postcotisation, du recouvrement et de la vérification des non-résidents.

Comme le ministre des Finances a annoncé des mesures d'aide de 800 millions de dollars à l'intention des céréaliculteurs du Canada, le Ministère redoublera d'efforts pour recouvrer les impôts dus par des contribuables contrevenants. Ces mesures rendront le régime fiscal plus équitable pour les Canadiens qui paient leurs impôts au complet et à temps. Elles devraient produire des recettes nettes de 30 millions de dollars en 1991-1992 et de 115 millions de dollars en 1992-1993 et au cours des années subséquentes.

Des ressources supplémentaires ont été obtenues pour ces projets par le biais du Budget des dépenses supplémentaire de 1991-1992 et du Budget des dépenses de 1992-1993. Les dépenses prévues pour 1991-1992 sont de 14,6 millions de dollars et 291 années-personnes. Le Budget des dépenses de 1992-1993 prévoit des dépenses de 25,4 millions de dollars et de 544 années-personnes.

Système d'information pour la gestion du personnel (SIGP): Afin d'offrir aux contribuables canadiens des programmes de grande qualité axés sur le service, le Ministère doit recruter, former et garder un effectif hautement qualifié et informé, capable de servir le public en utilisant les technologies d'information et de service les plus modernes.

La mise au point de ce système automatisé réduira le temps et le personnel nécessaires à la dotation des programmes du Ministère en automatisant les processus administratifs et en réduisant la paperasse. Le projet permettra aussi au Ministère de mieux planifier les nouveaux programmes, et les cheminements de carrière des employés en fournissant aux gestionnaires et aux employés des données plus précises et complètes sur les ressources humaines. Il permettra aussi au Ministère de fournir des renseignements plus exacts et opportuns aux organismes centraux du gouvernement, au Parlement et au public.

Ce projet sera mis en oeuvre graduellement en quatre ans, à compter de 1992-1993, et répondra aux besoins d'information des Ressources humaines dans les secteurs de la Classification, de la Dotation, des Langues officielles, de la Formation, de la Planification des ressources humaines et des Relations de travail, du Bureau principal et des bureaux locaux.

En 1992-1993, le Ministère prévoit consacrer au projet SIGP 33 années-personnes, 2,3 millions de dollars en frais de fonctionnement et 0,6 million de dollars en immobilisations. Lorsque le projet sera terminé en 1996-1997, le Ministère prévoit une économie nette de 35 années-personnes et de 2,0 millions de dollars par année en traitements connexes dans le secteur de l'administration du personnel.

Expansion du projet des ordinateurs portatifs: Les ordinateurs portatifs sont devenus un rouage essentiel du programme de vérification locale. Les systèmes informatisés sont de plus en plus nombreux et complexes, et les grands livres et journaux sont en grande partie disparus. Afin de relever le défi, le Ministère a commencé à acheter des ordinateurs portatifs pour tous ses vérificateurs, y compris un permis illimité d'utilisation sur site d'un progiciel de vérification appelé IDEA (procédé interactif d'extraction et d'analyse de données).

Les résultats des projets pilotes mis en oeuvre en 1990-1991 indiquent à la fois des économies de temps et une amélioration de la qualité des vérifications. En 1991-1992 et 1992-1993, le Ministère étend et accélère le projet des ordinateurs portatifs afin de tirer pleinement partie du progiciel IDEA et de mettre en oeuvre d'autres améliorations. Le programme sera étendu à tous les vérificateurs locaux à la fin de 1992-1993. Il faudra à cette fin acheter du matériel et des logiciels pour 2 100 personnes qui ne sont pas encore équipées.

Avec l'utilisation généralisée des micro-ordinateurs et du logiciel IDEA, il devrait être possible de limiter la croissance du personnel de vérification informatique et de réaffecter, en 1994-1995, environ 25 années-personnes à des activités de production de recettes, ce qui devrait augmenter les recettes de l'impôt fédéral de 12,4 millions de dollars. De plus, les procédures administratives liées au Système d'information de gestion de la vérification (SIGV) seront simplifiées, ce qui permettra d'économiser 10 années-personnes de plus, qui pourront être réaffectées à des vérifications locales productrices de recettes.

À cause des succès récents qu'a connus le projet des ordinateurs portatifs pour la vérification, la technologie sera étendue aux vérificateurs des feuilles de paie qui seront aussi dotés d'un système expert pour les calculs relatifs aux pensions.

Des ressources supplémentaires ont été obtenues pour ce projet par le biais du Budget des dépenses supplémentaire de 1991-1992. En 1991-1992 et 1992-1993, les dépenses prévues sont de 3,8 et 6,2 millions de dollars respectivement.

Réorganisation du Ministère et modernisation du Bureau principal: En tant qu'organisme axé sur la clientèle, le Ministère a un double rôle, soit de fournir le meilleur service possible de la façon la plus rentable possible. À cette fin, plusieurs modifications à l'organisation sont en voie de réalisation, et d'autres sont à l'étude.

Le Bureau principal est en train de se réorganiser pour renforcer sa capacité de s'acquitter des rôles d'élaboration de politique, de coordination et d'appui envisagés dans la nouvelle stratégie de gestion. Les objectifs particuliers du projet comprennent notamment les suivants: réorganisation des directions générales, y compris l'établissement d'une nouvelle Direction d'aide à la clientèle, déstratification de l'organisation afin d'accélérer la prise de décisions et de donner plus de pouvoir aux équipes de travail, et le transfert aux bureaux locaux d'un plus grand nombre des activités opérationnelles du Bureau principal.

Les cinq bureaux régionaux sont en train de se réorganiser afin d'appuyer encore davantage le processus décisionnel général et d'accroître l'aide aux services locaux. Les services locaux comprennent les bureaux de district, les centres fiscaux et le Bureau d'impôt international, où une réorganisation est aussi à l'étude afin de tenir compte de la mission et de la stratégie de gestion du Ministère et de fournir à nos clients un service plus rapide, souple, accessible et convivial.

Ce processus de rationalisation et de simplification encouragera le travail d'équipe et la participation des employés, concentrera les ressources pour améliorer la prestation du service, encouragera l'efficience, intégrera et harmonisera les programmes, sera plus souple, en plus d'accroître l'autorité et la responsabilisation des employés, ainsi que l'appui qu'ils reçoivent.

Expansion des services à la clientèle des centres fiscaux: Tous les centres fiscaux fourniront désormais des services en personne aux clients. Les centres fiscaux accepteront les paiements, fourniront sur demande des formulaires, des guides et d'autres publications et accepteront les déclarations ou autres documents que voudront produire les clients. Les noms de tous les cadres supérieurs de chaque bureau de district et centre fiscal seront indiqués à des tableaux d'affichage installés dans les aires publiques et leur numéro de téléphone sera publié dans des bottins téléphoniques. Les guides général et spécial de la T1 et toute la correspondance émanant des centres fiscaux contiendront les numéros de téléphone et de télécopieur appropriés.

Le Système de guidage pour les demandes de renseignements du public: Ce système automatisé regroupera des renseignements et des connaissances provenant d'agents chevronnés aux demandes de renseignements et d'employés des secteurs fonctionnels, et tirés de publications et de manuels courants, afin de produire une masse de connaissances qui reflétera les décisions que prendraient des experts pour répondre à des demandes de renseignements des clients portant à la fois sur les lois fiscales et sur les politiques et les procédures du Ministère. Le système devrait améliorer la précision et hausser la productivité. Le plan prévoit la mise au point d'un prototype opérationnel qui sera mis en oeuvre au printemps de 1992.

Système électronique de notification de débits: Le ministère cherche à remplacer par une solution électronique l'actuel système sur papier de traitement des formulaires d'autorisation et de demande pour les spécialistes en déclarations. Avant d'escompter un remboursement pour des clients, un organisme établit s'il existe dans leur cas une créance exigible auprès du gouvernement du Canada, puisque celui-ci a le droit de réclamer le remboursement pour compenser toute créance exigible. À l'heure actuelle, le Ministère traite environ 1,5 million de ces formulaires par année. Ce nouveau système «sans papier» fournira des renseignements dans les trois heures et sera disponible 24 heures par jour. La mise au point de ce système coûte 4 années-personnes et les économies qui pourraient découler d'une amélioration de l'efficience pourraient atteindre 16 années-personnes lorsque la mise en oeuvre en sera terminée.

Information des contribuables, y compris téléinformation: Ce projet fournira à des groupes de contribuables sélectionnés des services et de l'aide dont ils ont grandement besoin sous forme de séminaires, de trousses d'information et de services de renseignements spécialisés disponibles aux bureaux de district. Des programmes seront lancés à l'intention des écoles secondaires, des établissements d'enseignement postsecondaires, des nouveaux déclarants et d'autres groupes distincts. Le Ministère pourra aussi offrir régulièrement des séminaires aux petites entreprises et aux nouveaux employeurs et demeurer en communication constante avec les entreprises locales et des comités consultatifs sur l'impôt. Ce projet s'inscrit dans le cadre des efforts déployés par le Ministère afin d'informer les contribuables et les nouveaux employeurs avant qu'ils aient des problèmes à l'origine d'erreurs.

Ce projet fournira aussi un système de téléinformation qui permettra d'atteindre des endroits éloignés de Terre-Neuve, du Labrador et du Nord de l'Ontario. Le système utilise des téléconférences audio-interactives et des téléscripteurs informatisés pour offrir des séminaires par voie électronique. Au cours de la saison de production 1991, le projet pilote a été étendu au Nord de l'Ontario. Vu la réaction positive, le Ministère envisage de continuer d'utiliser le système de téléinformation et d'en étendre l'utilisation au cours de la saison de production 1992.

Visites d'information: À compter de 1992, le Ministère envisage d'envoyer ses vérificateurs des feuilles de paye rendre des visites de consultation aux nouveaux employeurs. L'employeur pourra alors discuter de tout problème qu'il a rencontré et se faire expliquer certains problèmes ou certaines situations en particulier. Une revue régulière permettra de vérifier l'observation des dispositions relatives à la retenue, au versement et à la déclaration des retenues à la source, ce qui donnera aux vérificateurs une idée des autres problèmes que pourrait connaître l'employeur. Aucune pénalité ne sera imposée à l'égard de tout écart découvert au cours de ces visites. Le nouvel employeur se verra remettre un questionnaire sur la satisfaction des clients qui lui permettra de présenter des suggestions ou de se prononcer sur les services du Ministère. Ce programme devrait permettre d'informer davantage les employeurs qui seront fin prêts à se conformer aux dispositions relatives aux retenues à la source. Ils devraient aussi réduire les charges de travail des secteurs des demandes de renseignements et de l'observation. En 1992-1993, les dépenses prévues sont de 0,3 million de dollars et 8 années-personnes.

Automatisation des T3: Le système automatisé de traitement des T3 (Déclaration des successions et des fiducies) remplacera le système manuel qu'utilisent actuellement les bureaux de district et les centres fiscaux. Basé sur de nouvelles technologies informatiques, le système fonctionnera dans un environnement «sans papier» qui assurera un meilleur service aux déclarants, ainsi qu'un accroissement des possibilités d'observation pour le Ministère.

En 1991, le Ministère a établi sur ordinateur central, un fichier centralisé de tous les comptes T3, qui dessert tous les bureaux de l'Impôt. Ce service entièrement bilingue offre le dépistage et la mise à jour en direct, ainsi que le suivi des déclarations non produites. Les améliorations apportées en 1992 comprendront la mise en oeuvre de systèmes d'aide en direct qui rendront inutiles les manuels imprimés. L'utilisation de la technologie informatique pour la transmission des déclarations fera en outre l'objet de projets pilotes lancés en collaboration avec diverses entités commerciales. Ce système sera mis en oeuvre progressivement au cours d'une période de deux à trois ans. Il en coûtera 1,6 million de dollars et 25 années-personnes.

Dépôt direct: Le dépôt direct est un nouveau service qui offre aux clients la possibilité de faire déposer directement à leur compte de banque leurs remboursements et autres crédits d'impôt. Un système de dépôt direct offre de nombreux avantages, dont les suivants: réception plus rapide des remboursements; protection contre la perte ou le vol du paiement; réduction du volume des chèques retournés; élimination de l'obligation de compter sur les services postaux et les messagers pour expédier des chèques; réduction de la paperasse à la suite du remplacement des chèques par des données électroniques; réduction importante des frais bancaires payés par Approvisionnements et Services Canada. Dans le cadre d'un projet pilote lancé au cours du programme de 1991, ce service a été mis à la disposition des déclarants du Manitoba et de certains spécialistes des déclarations sur la scène nationale. Pendant le projet pilote, plus de 900 000 remboursements ont été émis par dépôt direct.

Au cours de la deuxième année du projet, le dépôt direct sera offert à tous les déclarants T1 et à tous les spécialistes des déclarations à l'échelle nationale. Le service sera de plus étendu au paiement du crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS) à compter de l'envoi de juillet 1992, et aux paiements du versement anticipé du crédit d'impôt pour enfants (VACIE) à compter de l'envoi de novembre 1992. Le Ministère prévoit des dépenses de 0,1 million de dollars en 1991-1992 et de 21 années-personnes et 2,6 millions de dollars en 1992-1993.

Saisie automatisée des données: Les centres fiscaux utiliseront le Système de saisie automatisée des données pour traiter les paiements à l'aide d'une technologie de traitement des versements. Le système transférera les données de paiement à l'ordinateur central où le compte du client sera mis à jour et les fonds seront virés au compte du Receveur général. La technologie permet de lire des lignes de balayage précodées, de reconnaître des caractères manuscrits et de saisir et d'afficher des images de chèques et de pièces justificatives sur terminal vidéo, pour fins d'entrée et de correction.

La mise en oeuvre de la technologie de traitement des versements simplifiera le processus actuel, ce qui réduira les besoins d'années-personnes et améliorera le traitement des versements dans les centres fiscaux, facilitant ainsi les dépôts le jour même, ainsi que la mise à jour plus rapide des comptes des contribuables. À l'heure actuelle, les dépôts sont normalement effectués dans les 24 heures, ce qui signifie habituellement le lendemain. En déposant électroniquement les fonds le jour même, le Ministère calcule que le Receveur général épargnera au moins 6 millions de dollars par année en paiements d'intérêts (service de la dette publique). Le Ministère propose de lancer cette technologie de saisie automatisée des données sous forme de projet pilote au Centre fiscal de Shawinigan à compter de 1992, et de l'implanter graduellement dans les autres centres fiscaux au cours de l'année et demie qui suivra. Les dépenses prévues sont de 0,1 million de dollars pour 1991-1992, et de 4 années-personnes et 1,2 million de dollars pour 1992-1993.

Échange électronique de données (EED): Ce projet porte sur la transmission électronique de données financières entre les contribuables, l'Impôt, les institutions financières et la Banque du Canada. La première transmission de ce genre a été réalisée avec succès en novembre 1991: deux employeurs importants ont remis leurs retenues à la source par voie électronique. Au cours de la phase suivante, un fournisseur de services de paye commercial transmettra par voie électronique des données sur les paiements. Tous les employeurs et les services de paye commerciaux capables d'échanger des données par voie électronique pourront éventuellement demander un virement de fonds de leur compte de banque à celui du Receveur général et transmettre à l'Impôt des renseignements sur les paiements.

La mise en oeuvre de ce projet présentera quelques avantages clés telles que: versement plus rapide des crédits au compte du Receveur général, réduction des années-personnes dont l'Impôt a besoin pour traiter les paiements remis par des services de paye commerciaux et des institutions bancaires, réduction des frais bancaires, pour le gouvernement du Canada, pour traiter les versements des contribuables, et amélioration du service aux contribuables en faisant la mise à jour de l'information des versements sur une base plus régulière, ce qui devrait entraîner un service plus rapide des demandes provenant des contribuables. Des ressources supplémentaires ont été obtenues pour ce projet par le biais du Budget des dépenses de 1992-1993. Pour 1991-1992 et 1992-1993, les dépenses prévues sont de 10 années-personnes et 1,2 million de dollars, et de 9 années-personnes et 1,1 million de dollars respectivement.

3. Mise à jour des initiatives déjà annoncées

Nouvelles déclarations de revenus pour simplifier le calcul de l'impôt: Deux nouvelles déclarations ont été lancées pour l'année d'imposition 1990: la T1 65 Plus et la T1 Abrégée. Les deux déclarations ont été élaborées selon le principe «aucun calcul» dans le cas des contribuables dont la situation fiscale est simple. Les renseignements nécessaires pour le calcul de l'impôt et des crédits ont été fournis directement par les contribuables dans la déclaration. Le Ministère a alors effectué les calculs nécessaires en se basant sur les renseignements fournis.

En 1991, environ 165 000 T1 65 Plus et 166 000 T1 Abrégée ont été traitées. La version de la T1 65 Plus pour l'année d'imposition 1991 a été étendue afin de permettre à plus de personnes de produire une déclaration «sans calcul». À cause de l'application élargie de la déclaration, le nombre des déclarants prévus est passé à 1,1 million environ. Des stratégies de communication, la présentation améliorée de l'ensemble et la connaissance de nouvelles déclarations devraient en outre porter à 750 000 le nombre de particuliers qui produiront une déclaration T1 Abrégée.

Le Ministère lancera sous peu, pour les petites entreprises, une déclaration de revenus des sociétés «T2 Abrégée». Il faudra moins de temps pour remplir ce nouveau formulaire de deux pages qui sera plus simple que la déclaration actuelle de six pages. La T2 Abrégée devrait être diffusée à l'automne de 1992.

Traitement de feuillets de renseignements divers: Les modifications législatives de septembre 1988 étendent l'utilisation du numéro d'assurance sociale (NAS) comme identificateur aux fins de l'impôt sur le revenu. Les particuliers sont tenus de communiquer leur NAS aux institutions financières, qui l'utilisent pour établir les feuillets de renseignements qu'elles produisent au Ministère. Le NAS aide le Ministère à repérer tout revenu de placement et à s'assurer qu'il est déclaré et imposé conformément à la Loi de l'impôt sur le revenu. Il est résulte un régime fiscal plus équitable où chacun paie sa juste part.

Une fois le NAS disponible sur les déclarations de renseignements indiquant le revenu de placement, il est devenu possible de lancer des méthodes automatisées de saisie des données et de rapprocher les renseignements d'autres renseignements tirés de déclarations de revenus. Le Ministère a terminé une étude de faisabilité afin d'évaluer l'application, au traitement des déclarations de renseignements, de la technologie de la lecture optique de caractères (LOC). Les résultats de l'étude sont favorables et le Ministère fait actuellement l'acquisition de matériel LOC, qui devrait être installé au Centre fiscal d'Ottawa

en février 1992. Un projet pilote se déroulera de juillet à septembre afin de saisir par LOC des données sur le revenu de placement contenues sur les feuillets de renseignements (T5).

Le Ministère prévoit des dépenses de 53 années-personnes et 6,5 millions de dollars en 1991-1992, et de 46 années-personnes et 5,2 millions de dollars en 1992-1993.

Mission du Ministère et autres initiatives ministérielles connexes: L'Impôt a lancé des initiatives ministérielles d'envergure afin d'améliorer le service, les communications, la participation des employés et le milieu de travail.

Le «Projet de développement ministériel», un processus de renouveau organisationnel et de planification stratégique, a été lancé au début de 1989. Des groupes de travail constitués de représentants de nombreux niveaux et secteurs de spécialité différents ont été chargés de recommander des mesures afin d'améliorer l'efficacité de l'administration de l'impôt.

Un des produits les plus importants du Projet de développement ministériel a été le lancement d'un processus spécial d'évolution vers une culture mettant davantage l'accent sur le service et la participation, soit «Le service par le leadership et la participation».

Le projet a aussi débouché sur la formulation d'un énoncé de mission du Ministère qui guidera la prise des décisions et le jugement de tous les membres de l'organisation. Tous les employés du Ministère au Canada ont maintenant eu la chance d'analyser l'énoncé de mission et d'en discuter dans le contexte du Service par le leadership et la participation. L'énoncé de mission, qui en est au stade de l'approbation finale, a été intégré à divers processus de planification et largement diffusé.

Le «Programme d'innovation et d'excellence» a été lancé récemment afin de fournir à l'Impôt un moyen de promouvoir, de reconnaître et de récompenser les initiatives créatrices, ainsi que les pratiques et les valeurs personnelles ou collectives exemplaires, et de leur rendre hommage. Ce programme est conçu pour appuyer les objectifs ministériels du Service par le leadership et la participation, et les réalisations des équipes de travail.

D'autres recommandations ou améliorations proposées par les groupes de travail du Projet de développement ministériel ont servi de base à la grande refonte des organisations du Ministère. Cette refonte entraîne des modifications fondamentales à la structure des bureaux de district, des centres fiscaux et du Bureau principal. Ces changements ont rendu et continueront de rendre le Ministère plus sensible, souple, accessible, convivial et transparent.

Un document jalon intitulé «Stratégie de gestion pour Revenu Canada, Impôt» a été produit afin de guider les efforts actuels et futurs déployés en vue de créer un contexte administratif qui appuiera notre engagement envers l'excellence du service. Le document a été distribué dans tout le Ministère et sert de tremplin à d'autres projets.

À l'Impôt, on s'entend en général pour reconnaître que l'excellence du service est un objectif fondamental. Le Ministère a produit un document de discussion intitulé «Notre vision de l'excellence du service» afin de définir ce qu'est l'«excellence du service» dans le contexte d'une administration fiscale. Le Ministère est en train de polir le document pour tenir compte des suggestions de ses employés à tous les niveaux.

Réforme des pensions: La législation relative à la réforme des pensions a modifié les règles fiscales qui régissent les cotisations. Le Ministère est chargé des modifications aux enregistrements de régimes de pension, des activités relatives au calcul des contributions permises à un REER, ainsi que des programmes d'observation et d'information nécessaires pour assurer l'intégrité de la législation. Les défis les plus complexes posés par la réforme des pensions ont trait à l'enregistrement, y compris l'aide que le Ministère fournit aux employeurs pour le calcul du facteur d'équivalence et du facteur d'équivalence pour services passés.

Il convient de signaler que même si la planification et les arrangements de transition sont commencés depuis 1988, d'autres modifications à la législation ont augmenté considérablement le temps nécessaire au traitement de chaque modification. Les Systèmes de traitement de l'information ont été réorganisés à cause de la complexité croissante de la réforme des pensions. Une section de la politique et un groupe des interprétations techniques ont été créés pour régler les problèmes légaux et les questions d'interprétation.

Le Ministère a aussi établi un système expert pour le calcul des facteurs d'équivalence (FE), qui a servi principalement à vérifier des calculs à la suite de demandes de renseignements téléphoniques d'employeurs et d'administrateurs de régimes de pension. Les modifications en cours visent à convertir le système expert FE en une application pour ordinateur portatif que pourront utiliser les vérificateurs des bureaux de district.

Le Ministère a en outre établi un nouveau programme d'observation pour s'assurer que les employeurs et les administrateurs de régime calculent correctement les montants du facteur d'équivalence. À l'heure actuelle, des ressources sont utilisées pour revoir les plans et informer les vérificateurs des bureaux de district afin qu'ils puissent procéder à leurs vérifications.

La mise en oeuvre de la législation sur la réforme des pensions a comporté la publication, en 1990, du Guide du calcul des facteurs d'équivalence à l'intention des employeurs. En novembre et décembre 1991, le Ministère s'est basé sur les renseignements fiscaux relatifs au revenu de 1990 pour calculer les cotisations permises aux REER et a informé environ 13,5 millions de contribuables par un envoi spécial. Des états de la cotisation maximale à un REER pour les années à venir, basés sur les renseignements tirés des déclarations T1, seront émis une fois par année et joints aux avis de cotisation. L'équipe de mise en oeuvre de la réforme des pensions a terminé son travail et le projet de réforme des pensions a été intégré aux activités normales du Ministère.

En 1991-1992 et 1992-1993, le Ministère prévoit des dépenses de 515 années-personnes et 46,3 millions de dollars, et de 508 années-personnes et 40,8 millions de dollars, respectivement.

Examen ministériel de l'administration de la mesure d'encouragement fiscal pour les organismes de charité: Le ministre du Revenu national a annoncé, le 20 novembre 1990, les détails de l'amélioration du système d'administration des mesures fiscales relatives aux organismes de charité. Les améliorations ont pour objet de simplifier l'administration fiscale pour les organismes de charité, et de la rendre plus juste, plus ouverte et plus efficace dans son ensemble, à l'avantage de tous les Canadiens. Les changements proposés ont été exposés dans un document de travail élaboré dans le cadre d'une consultation poussée avec les représentants du secteur de la charité et d'autres intervenants.

Des publications plus simples rédigées en langage de tous les jours, dont la Demande d'enregistrement, le guide L'enregistrement de votre organisme de charité, et le Bulletin des organismes de charité ont été mis au point, comme suite à donner au document de discussion, afin d'aider les organismes de charité et de simplifier le processus de demande. Le secteur de la charité a accueilli favorablement ces documents. Le Ministère prépare d'autres brochures sur des activités d'affaires et des activités étrangères connexes, de même qu'une déclaration annuelle de renseignements plus simple.

Les consultations avec le secteur de la charité et d'autres intervenants au sujet des améliorations se poursuivront, mais l'examen de l'administration de la mesure d'encouragement fiscal pour les organismes de charité devrait essentiellement être terminé en 1991-1992.

En 1990-1991, les dépenses réelles de ce projet ont été de 5 années-personnes et 0,6 million de dollars. Les dépenses prévues pour 1991-1992 sont de 5 années-personnes et 0,5 million de dollars. Ces coûts sont légèrement supérieurs à ceux de l'exercice précédent, l'augmentation découlant de la montée des honoraires de consultation.

Indicateurs de rendement du Ministère: Les rapports sur le rendement ont été améliorés avec la mise en oeuvre cette année d'indicateurs choisis du rendement du Ministère. Des résultats et des indicateurs de rendement aux niveaux des avantages pour le client et des effets sur le programme, sans oublier celui de la production, sont fournis pour la sous-activité Aide aux contribuables et l'activité Appel. Les travaux de mise au point d'indicateurs pour d'autres activités/sous-activités se poursuivent et feront l'objet de rapport au cours de prochaines années.

Transmission électronique des déclarations (TED): La TED est une solution de rechange automatisée et sans papier à la production de la T1, qui permet aux spécialistes en déclarations et aux spécialistes en transmissions admissibles de communiquer à Revenu Canada, Impôt des renseignements fiscaux par voie électronique en utilisant des lignes de communication protégées. La TED offre de nombreuses possibilités de simplifier et d'améliorer l'efficience des activités actuelles de traitement de la T1 en supprimant les activités exécutées à la main comme l'entrée et la conversion des données, ainsi que l'ouverture des enveloppes, l'examen de leur contenu, le tri et la numérotation des déclarations. Parmi les principaux avantages de ce projet, mentionnons une réduction évaluée à trois semaines du temps de traitement, une diminution importante de la consommation de papier et une amélioration de l'exactitude des déclarations produites.

En 1990-1991, s'inspirant de la réussite du projet pilote de l'année précédente au Manitoba, le Ministère a étendu la portée de la TED aux trois provinces des Prairies et aux Territoires du Nord-Ouest. Les résultats ont été très encourageants, car presque 60 000 déclarations T1 ont été produites électroniquement. En 1991-1992, le Ministère prévoit consacrer à ce projet 78 années-personnes et 5,5 millions de dollars en traitements, avantages aux employés, autres frais de fonctionnement et immobilisations. Les dépenses prévues pour 1992-1993 sont de 91 années-personnes et 6,7 millions de dollars.

La mise en oeuvre de la phase trois du projet TED en étendra la portée aux provinces de Québec et de la Colombie-Britannique. Pour la première fois, tant les déclarations comportant un remboursement que celles qui comportent un solde exigible seront admissibles à la TED. On prévoit que 1 200 spécialistes en déclarations utiliseront la méthode électronique pour soumettre jusqu'à un million de déclarations en 1992. En 1993, le projet devrait être mis en oeuvre à l'échelle nationale, ce qui rendra le service accessible à tous les contribuables canadiens.

Crédit pour taxe sur les produits et services: Le 1er janvier 1991, le gouvernement fédéral a remplacé la taxe de vente fédérale par la taxe sur les produits et services (TPS). Dans le but d'aider à compenser en totalité ou en partie l'effet de cette nouvelle taxe sur les familles à faible revenu et les familles à revenu modeste, le gouvernement a aussi mis en oeuvre un crédit pour TPS afin de remplacer le crédit à la taxe de vente fédérale. Les familles et les particuliers admissibles reçoivent ce crédit en quatre versements étalés sur toute l'année.

Le crédit annuel de base est de 190 $ par adulte et de 100 $ par enfant. En 1992, nous prévoyons que le crédit annuel augmentera à 193 $ et 102 $ respectivement. Les adultes célibataires, y compris les chefs de famille monoparentale, ont aussi droit à un crédit supplémentaire qui peut atteindre 100 $ par année. Pour demander le crédit, les Canadiens n'ont qu'à remplir le formulaire de demande et à le joindre à leur déclaration de revenus annuelle.

En 1990-1991, le Ministère a informé les demandeurs de leur admissibilité et émis des versements initiaux du crédit, qui ont atteint 579 millions de dollars en décembre 1990. En 1991-1992, le Ministère a émis des versements trimestriels des crédits aux bénéficiaires admissibles en avril, juillet et octobre 1991, et en janvier 1992. Environ 8 millions de bénéficiaires ont reçu des paiements d'une valeur totale de quelque 2,4 milliards de dollars. En 1992-1993, le Ministère continuera d'émettre des versements trimestriels de crédit pour TPS. La population des bénéficiaires et la valeur en dollars du Programme du crédit pour TPS ne devraient pas changer considérablement au cours de la prochaine année.

En 1990-1991, les dépenses réelles ont été de 60,3 millions de dollars et 552 années-personnes. Les dépenses prévues pour 1991-1992 sont de 55,0 millions de dollars et 685 années-personnes. Les prévisions actuelles pour l'exercice 1992-1993 sont de 569 années-personnes et 45,0 millions de dollars.

Refonte du Système de traitement des T1: Ce projet a été lancé en 1990-1991 afin d'améliorer l'infrastructure du système de traitement des T1 et de faciliter ainsi la mise en oeuvre de changements législatifs d'envergure comme le CTPS et la réforme des pensions, et de projets d'envergure destinés à améliorer

l'efficience et à accroître l'exécution des programmes, comme la transmission électronique des déclarations. Ce projet vise non pas à ajouter de nouvelles applications, mais plutôt à améliorer le fonctionnement des applications existantes et à en prolonger ainsi la durée et à les rendre plus sensibles aux changements.

Le processus sera mis en oeuvre en cinq ans. Comme le traitement des T1 ne peut être interrompu au cours de cette période, le Ministère est en train de préparer un plan de mise en oeuvre détaillé qui prévoit de multiples versions.

Le projet de refonte permettra au Ministère de répondre plus efficacement aux nouveaux besoins. Ce projet offre une approche systématique de la réorganisation du grand système de traitement du Ministère en réduisant au minimum le risque et le coût global.

Pour 1990-1991, les dépenses réelles ont été minimes et ont été absorbées par les budgets internes. En 1991-1992 et 1992-1993, le Ministère prévoit des dépenses de 2,8 millions de dollars, et de 3,0 million de dollars, respectivement.

Système de composition électronique de lettres (SCEL): Ce système a automatisé la composition, la revue, l'impression et le stockage des lettres adressées au public. Environ 1 200 versets normalisés dans les deux langues officielles ont été établis pour les activités ci-dessus. Les membres du personnel peuvent consulter et choisir ces versets pour composer des lettres, ou composer leur propre texte. Des experts des Services de rédaction et de révision revoient tous les versets normalisés avant de les rendre disponibles dans le système. Les employés peuvent chercher et choisir des versets dans la langue de leur choix et imprimer des lettres dans la langue du client.

Le système est assez flexible pour permettre aux usagers d'insérer du texte avant ou après les versets normalisés, ou de composer leur propre texte lorsque les versets normalisés ne suffisent pas. Il est possible de modifier rapidement l'ordre des versets. Les employés peuvent aussi produire une pièce jointe pour expliquer les calculs et fournir d'autres renseignements détaillés. Cette flexibilité permettra à l'auteur de composer une lettre plus personnalisée et professionnelle.

La première phase de la mise en oeuvre du projet a été lancée graduellement à compter de mars 1991 dans tous les centres fiscaux du Canada. Les employés qui traitent de la correspondance relative aux rajustements demandés par les contribuables, à la postcotisation et la correspondance destinée aux non-résidents utilisent cette technologie de pointe. Le système a de plus été mis en oeuvre dans 14 bureaux de district en octobre, novembre et

décembre 1990 pour les activités de correspondance relatives aux rajustements demandés par le contribuable, à la postcotisation, à la correspondance générale et aux affaires publiques.

Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS): Ce système a été conçu pour accroître l'efficience des services de Recouvrement et de Retenues à la source des bureaux de district et des centres fiscaux en réduisant le temps et les efforts qu'exige le suivi d'un compte. Les avantages tirés du projet comprennent la réduction de la paperasse, l'amélioration du suivi et des procédures de contrôle, et l'émission plus rapide des lettres et des saisies-arrêts, et l'atteinte de l'efficience. Le SARRS est maintenant mis en œuvre intégralement dans les sections Recouvrement et Retenues à la source des bureaux de district.

En 1992-1993, le SARRS sera mis en oeuvre dans les centres fiscaux, en deux temps. Le premier volet sera celui de la mise en oeuvre au niveau national d'un service T4 en direct qui fournira aux bureaux de district et aux centres fiscaux un traitement au point d'origine. Le deuxième volet, prévu pour novembre 1992, sera celui de l'automatisation du programme d'exécution des centres fiscaux et de l'automatisation d'un système de contrôle de l'inventaire pour la correspondance. Ces dates de mise en oeuvre permettront d'épargner 45 années-personnes comme on l'avait prévu à l'origine, à temps pour 1992-1993 et les années suivantes.

D. Efficacité du Programme

La meilleure façon de mesurer l'efficacité du Programme serait d'évaluer le degré d'observation des mesures législatives appliquées par le Ministère. Il y aurait pleine observation si tous les contribuables déclaraient leurs revenus de toutes provenances, s'ils ne demandaient que les exemptions et les déductions auxquelles ils ont droit selon la loi, s'ils payaient la totalité de leur dette fiscale et obtenaient tous les avantages auxquels ils ont droit.

En dépit de tentatives répétées d'élaborer des concepts détaillés en vue de déterminer le degré d'observation, le Ministère est incapable d'évaluer l'écart de façon précise et complète. Par conséquent, d'autres mesures de substitution servent à mesurer l'efficacité du programme. Ces résultats sont présentés à la Section II, Analyse par activité.

Ajoutons que le Programme d'Évaluation du Ministère mesure aussi régulièrement l'efficacité de chaque composante du Programme. Trois composantes ont été évaluées au cours de la dernière année: Service téléphonique de demandes de renseignements du public, Demandes de renseignements téléphoniques sur les retenues à la source et Formation ministérielle par l'intermédiaire du Centre de développement professionnel (CDP). Les résultats et les conclusions des évaluations figurent sous leurs sous-activités respectives à la section II, Analyse par activité. Service téléphonique pour répondre aux demandes de renseignements du public: voir page 62; Demandes de renseignements téléphoniques sur les retenues à la source, voir page 108; Centre de développement professionnel (CDP), voir page 144.

L'évaluation des Recouvrements, annoncée dans la Partie III de l'année dernière, achève, tout comme les études des Centres téléphoniques régionaux et des Dossiers importants.

D'autres évaluations sont en cours: Service téléphonique pour répondre aux demandes de renseignements du public (service général) pour la saison de production 1992 et Évitement fiscal.

Section II
Analyse par activité

A. Aide aux contribuables et établissement des cotisations

Objectif

Promouvoir l'autocotisation et l'observation et traiter les déclarations d'impôt des contribuables.

Description

Cette activité comporte des efforts pour: sensibiliser les contribuables à leurs droits et obligations; leur fournir les formules et les renseignements nécessaires pour la production de déclarations exactes dans les délais prescrits; répondre aux demandes de renseignements des contribuables; établir leur cotisation dès réception de leur déclaration et, leur faire part des résultats par l'émission d'avis de cotisation. Elle comprend aussi: un rôle consultatif auprès des autres ministères de l'État à l'égard de la faisabilité administrative de nouvelles mesures législatives et de nouvelles conventions fiscales en voie de négociation; des activités relatives à l'enregistrement des organismes de charité, et à l'agrément des régimes de pension et de revenu différé et de la prestation de décisions anticipées sur les conséquences fiscales de transactions éventuelles.

Cette activité comprend les trois sous-activités suivantes.

Aide aux contribuables: Cette sous-activité englobe les activités primaires que comporte le traitement des demandes de renseignements, une étape importante pour faciliter l'autocotisation par le contribuable. Un grand nombre de demandes sont reçues chaque année soit par téléphone, par correspondance, ou en personne aux bureaux de district, et aux centres fiscaux. Pendant la saison de production, le Ministère fait des efforts particuliers pour rejoindre les contribuables en établissant, dans les grandes collectivités du pays, des points temporaires d'information appelés Centres saisonniers d'aide fiscale.

Les communications et consultation sont aussi un aspect important de l'aide aux contribuables. Elles comportent la diffusion de renseignements sur les programmes et les activités de l'Impôt au grand public, aux médias d'information et aux organismes pour qui l'impôt présente un intérêt particulier; les recherches sur la communication et la consultation du public qui entraînent la création de nouveaux programmes, de nouvelles activités et de nouveaux services, ainsi que

l'élaboration de publications, de guides et de formules plus efficaces; la coordination et la production de publications ministérielles internes et externes; l'aide aux particuliers dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles pour ceux qui sont incapables de remplir eux-mêmes leur déclaration de revenus; et le règlement des problèmes exceptionnels de service aux contribuables par le biais de la gestion d'un Programme de solution de problèmes.

Cette sous-activité comprend aussi l'aide indirecte aux contribuables sous forme de: liaison avec le ministère des Finances et les autres ministères pour commenter les possibilités pratiques de l'application administrative des mesures législatives proposées, des conventions fiscales, des mesures de sécurité sociale et des conventions relatives à la perception de l'impôt; préparation et diffusion de bulletins d'interprétation pour promouvoir l'application uniforme de la Loi et aider les contribuables à comprendre la Loi et à se conformer aux exigences des lois; et service de décisions anticipées permettant aux professionnels de l'impôt et aux contribuables de connaître la position du Ministère sur les conséquences fiscales de transactions d'affaires envisagées.

Traitement des déclarations: Cette sous-activité comprend toutes les tâches nécessaires à l'établissement de la cotisation et au traitement des déclarations des particuliers et des corporations, ainsi que des autres genres de déclarations reçues chaque année par le Ministère. La gamme des tâches à accomplir va de l'impression et de la distribution au public des formules de déclaration de revenus et d'autres renseignements, ainsi que de dépliants, des brochures et autres publications. Lorsque les déclarations remplies arrivent dans les huit centres fiscaux régionaux, elles sont triées selon leur complexité, puis codées par composition, et les erreurs apparentes qu'elles renferment sont corrigées. Les données sont alors transmises au centre de calcul, qui établit et envoie un avis de cotisation indiquant un remboursement, une dette nulle ou un solde à payer. Enfin, les déclarations pour lesquelles une cotisation a été établie sont classées pour consultation future.

Les contribuables conservent le droit statutaire de demander une nouvelle cotisation à l'égard d'une déclaration de revenus. Un contribuable peut présenter des documents supplémentaires concernant une déclaration produite en attendant la cotisation ou il peut demander, sur la foi de nouveaux documents, la révision d'une cotisation déjà établie. Le traitement de ces rajustements demandés par les contribuables est obligatoire. Il oblige à scruter les demandes pour établir les faits et à préparer la documentation nécessaire à l'émission d'un avis de cotisation pour les rajustements justifiés.

Sommaires des ressources

L'activité Aide aux contribuables et établissement des cotisations représente 28,3% du total des dépenses du Programme pour 1992-1993 et 32,4% du total des années-personnes.

Tableau 9: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1992-1993**		Prévu 1991-1992		Réel 1990-1991	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Aide aux contribuables	**108 436**	**2 213**	112 768	2 198	117 736	2 090
Traitement des déclarations	**292 761**	**5 659**	283 103	5 591	265 164	5 290
Total	**401 197**	**7 872**	395 871	7 789	382 900	7 380
Autres années-personnes		**431**		454		366
Total années-personnes		**8 303**		8 243		7 746

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1992-1993, 78,4% sont des dépenses liées au personnel, 21,3% sont d'autres dépenses de fonctionnement et 0,3% sont des dépenses en capital.

Explication de la différence: L'augmentation nette de 5,3 millions de dollars, ou de 1,3% de l'ensemble des dépenses prévues pour 1992-1993 par rapport aux prévisions pour 1991-1992 est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• transfert de 2 années-personnes aux Archives nationales en raison de l'augmentation des exigences en matière d'extraction de documents;	(2)	(56)
• baisse prévue des coûts d'application du Crédit pour taxe sur les produits et services, due principalement à la réduction prévue des coûts relatifs au soutien des Cotisations et des demandes de renseignements;	(68)	(2 320)

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées aux diverses mesures budgétaires fédérales;	21	655
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre du système de remboursement compensatoire, de l'échange électronique des données et d'autres projets technologiques;	17	1 462
• diminution nette du financement de la mise en oeuvre de la réforme des pensions, principalement due à une réduction du financement de la campagne nationale de publicité;	(1)	(4 596)
• resources supplémentaires pour l'accroissement des charges de travail au Traitement des déclarations;	7	229
• augmentation du nombre d'employés et d'autres ressources de fonctionnement à la suite de rajustements salariaux et d'autres modifications; et		5 495
• transferts internes nets de 86 années-personnes des activités Programmes d'observation des mesures de postcotisation, Recouvrements et comptabilité, Appels et Administration et services informatiques pour répondre à l'accroissement prévu des charges de travail.	86	4 457
	60	5 326

Les prévisions pour 1991-1992 dépassent de 3 millions de dollars, soit 0,8%, le Budget des dépenses de 392,9 millions de dollars. Cette différence est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées à diverses mesures budgétaires fédérales;		22

• ressources supplémentaires nettes pour la mise en oeuvre du système de remboursement compensatoire, de l'échange électronique des données et d'autres projets technologiques;	3	204
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions;	162	7 245
• réductions liées au budget fédéral du 26 février 1991;		(9 494)
• augmentation pour la correction de la méthode de calcul de la base salariale du Ministère; et		8 526
• transferts internes aux activités Recouvrements et comptabilité et Administration et services informatiques attribuables surtout au réalignement du cadre de planification opérationnelle du Ministère, compensés en partie par un transfert de l'activité des programmes d'Observation des mesures de postcotisation en raison de l'accroissement des charges de travail.	(236)	(3 501)
	(71)	3 002

Tableau 10: Aide aux contribuables et Établissement des cotisations par sous-activité en 1992-1993 (ventilation en pourcentage)

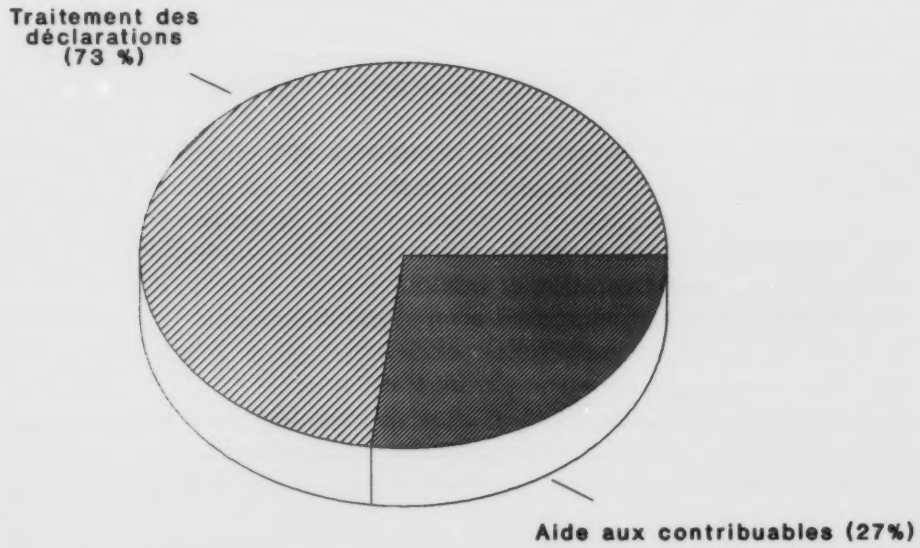


Tableau 11: Résultats financiers en 1990-1991

(en milliers de dollars)	1990-1991					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Aide aux contribuables	117 736	2 090	75 424	1 866	**42 312**	**224**
Traitement des déclarations	265 164	5 290	264 515	5 367	**649**	**(77)**
Total	382 900	7 380	339 939	7 233	**42 961**	**147**
Autres années-personnes		366		354		**12**
Total années-personnes		7 746		7 587		**159**

Explication de la différence: Les besoins financiers réels étaient de 43 millions de dollars, ou de 12,6%, de plus que le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts du programme relatifs au crédit pour taxe sur les produits et services;	452	26 236
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	126	8 246
• réductions nettes liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale et à d'autres réductions gouvernementales générales;		(796)
• traitements supplémentaires, la parité salariale, des montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour Suprême, et des cotisations additionnelles aux régimes d'avantages sociaux, reçus par l'intermédiaire de rajustements et de transferts;		18 750

• sous-utilisation nette de 1 million de dollars des autres ressources de fonctionnement pour les allocations de formation des occasionnels, compensée par une surutilisation pour les projets d'emploi d'étudiants;	(50)	
• fonds inutilisés pour des traitements, pour d'autres coûts de fonctionnement et pour des immobilisations; et	(132)	(12 410)
• transferts internes aux activités Recouvrements et comptabilité et Administration et services informatiques attribuables surtout au réalignement du cadre de planification opérationnelle du Ministère, compensés en partie par un transfert de l'activité des programmes d'Observation des mesures de postcotisation en raison de l'accroissement de la charge de travail.	(237)	2 935
	159	42 961

Données sur le rendement et justification des ressources

Sous-activité Aide aux contribuables: Le tableau 12 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 12: Détails des années-personnes de la sous-activité - Aide aux contribuables

(Années-personnes)	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Communications	**233,0**	233,0	232,8
Demandes de renseignements et aide aux contribuables			
Demandes de renseignements du public (voir tableau 17)	**1 384,9**	1 326,6	1 248,9
Activités de soutien	**113,1**	154,4	119,9
Politique fiscale et interprétation	**158,0**	159,0	149,8
Enregistrement	**184,0**	185,0	192,7
Services statistiques	**140,0**	140,0	145,9
Total	**2 213,0**	2 198,0	2 090,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Comme l'indique la Partie III du Budget des dépenses de 1991-1992, le Ministère essaie de mettre au point des indicateurs de rendement généraux pour tous les niveaux de ses activités.

Au cours de l'automne 1991, l'Impôt a examiné les activités du Ministère liées à l'aide aux clients afin d'établir une liste d'indicateurs de rendement clés, dans le but d'évaluer la réussite globale dans ce domaine crucial. Pour mesurer le rendement de la sous-activité Aide aux contribuables, les deux indicateurs suivants ont été choisis, soit le taux annuel d'erreurs dans les déclarations T1 produites et la qualité du service rendu aux bureaux locaux de l'Impôt, évaluée à l'aide de fiches d'évaluation du service.

D'autres indicateurs plus particuliers aux éléments Communications et Demandes de renseignements et Aide aux contribuables de la sous-activité seront présentés plus loin.

Taux d'erreur dans les déclarations de revenus des particuliers: Pour que les clients de RCI soient bien informés, il importe d'identifier les aspects de la politique fiscale et de l'administration de l'impôt où les connaissances présentent des lacunes. Une façon d'évaluer ces connaissances consiste à revoir les erreurs commises par les déclarants dans les T1 produites. Les deux graphiques ci-dessous illustrent les 10 domaines où les contribuables ont commis le plus d'erreurs au cours des trois dernières années du programme. (Certaines catégories d'erreurs comme les erreurs de calcul et d'entrée de données ne sont pas incluses, car elles n'ont rien à voir avec les connaissances du client.)

Tableau 13: Taux d'erreur dans les déclarations de revenus T1

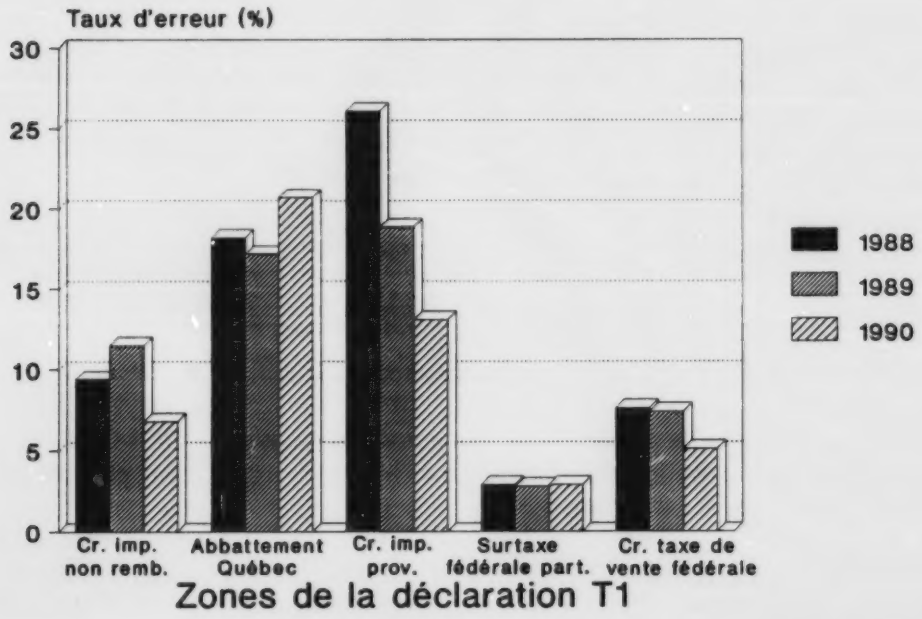
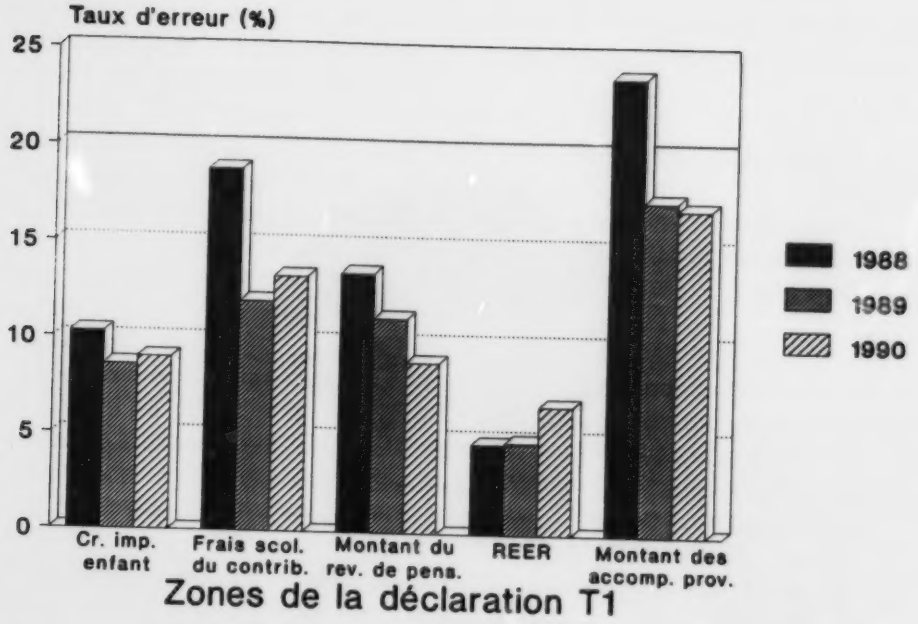


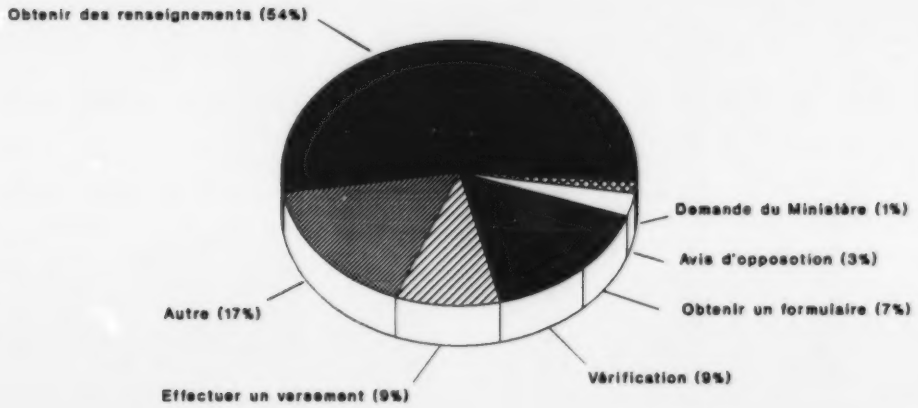
Tableau 14: Taux d'erreur dans les déclarations de revenus T1



De 1988 à 1990, les taux d'erreurs commises à l'égard de sept des dix aspects les plus fréquents ont diminué. La diminution moyenne s'est établie à 5,2 % au cours de la période de deux ans. Un des taux d'erreur n'a pas changé (surtaxe fédérale des particuliers) et deux autres ont augmenté légèrement. Dans l'ensemble, les contribuables comprennent un peu mieux le régime fiscal, ce qui indique que le Ministère a répondu aux besoins des clients par des projets d'éducation et d'information.

Satisfaction des clients à l'égard des services rendus aux bureaux locaux de l'Impôt: L'Impôt consulte certes depuis longtemps ses clients, mais le Ministère met régulièrement au point d'autres façons de le faire afin de rendre la compréhension plus précise. En 1991-1992, le Ministère a mis en œuvre un nouvel outil de mesure dans ce domaine. Après avoir terminé ses opérations, chaque visiteur à un bureau local de l'Impôt a été prié de remplir une fiche d'évaluation de la satisfaction des clients. Le tableau 15 ci-dessous résume les motifs des visites des clients.

Tableau 15: Fiche d'évaluation de la satisfaction des clients - Motif de la visite



Les fiches contiennent une série de questions par exemple: «Est-ce que vous avez reçu un service courtois?» et «Est-ce que le renseignement reçu a été bien expliqué?» Ces questions ont suscité une réponse affirmative dans plus de 80 % des cas. Le processus révèle des résultats encourageants, mais le Ministère est d'avis qu'il lui faut davantage de renseignements précis pour pouvoir les utiliser dans l'élaboration de programmes. Le Ministère rectifiera son approche dans ce domaine au cours de l'exercice 1992-1993 et basera ses enquêtes sur des sondages effectués avant le départ du client. Le Ministère veut ainsi réunir des renseignements détaillés et précis sur le service qu'attendent les contribuables avant qu'ils oublient les résultats de leur dernière visite à un bureau de l'Impôt.

Communications: Pour 1992-1993, le Budget des dépenses du volet Communications de cette activité prévoit 80,5 années-personnes au Bureau principal et 152,5 années-personnes réparties dans 38 bureaux de district et 8 centres fiscaux de par le pays.

Les Communications au Bureau principal couvrent des services structurés de recherche, de planification, de conseil et autres en matière de communications pour appuyer l'exécution des programmes de l'Impôt (62,5 années-personnes) et la gestion des réponses du Ministère dans le cadre des Lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (18 années-personnes).

On prévoit que les projets de recherche en communications, avec questionnaires à renvoyer par la poste, groupes de consultation et sondages d'opinion, fourniront un apport à la conception et à la modification des programmes et services, et serviront à vérifier dans quelle mesure le grand public accepte et comprend les publications, les guides et les formules du Ministère.

Programmes de planification d'une campagne nationale et locale d'information au public pour aider les Canadiens à s'acquitter de leur obligation de produire; à encourager les contribuables admissibles à demander leurs crédits d'impôt; à faire naître une sensibilisation générale aux changements à la loi et (ou) au processus de production; et à promouvoir les services disponibles.

Les Affaires publiques régionales (152,5 années-personnes) appuient localement les programmes et services nationaux. Les bureaux locaux ont 89 années-personnes consacrées à l'exécution du Programme de solution de problèmes, dont l'objet est de résoudre les problèmes des contribuables qui ne trouvent pas leur solution par les voies normales au Ministère. En 1990-1991, ce programme a permis de régler plus 27 000 cas individuels. Neuf autres années-personnes sont consacrées au Programme communautaire des bénévoles, dont l'objet est de former les membres de la collectivité à aider les personnes qui ne peuvent remplir leur déclaration de revenus. En 1990-1991, environ 8 800 bénévoles ont aidé quelque 168 000 contribuables individuels.

Les divisions locales d'affaires publiques sont aussi responsables d'activités tel les relations avec les médias, les conférences publiques, la publicité locale des programmes du Ministère, la réponse au courrier du ministre, la réception des demandes en vertu des Lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP) et la réponse aux demandes de renseignements des contribuables.

Les imprimés constituent un élément de l'aide que le Ministère fournit à ses clients. Chaque année, de nombreux guides, brochures, dépliants et autres documents sont mis à la disposition des contribuables afin de les aider à remplir leur déclaration de revenus. Comme il est très important que ces imprimés soient compréhensibles et utiles pour le plus grand nombre de clients possible, le

Ministère a établi un groupe de lisibilité en avril 1990. Le groupe a passé en revue et simplifié 16 publications ministérielles, en anglais et en français, au cours de la première phase du projet. À cause du manque de ressources, seulement quatre publications ont fait l'objet d'une application d'un progiciel de lisibilité. Le tableau 16 ci-dessous résume les résultats obtenus dans le cas de quatre de ces publications en anglais. En 1992-1993, il est prévu que toutes les publications anglaises seront évaluées selon ce processus. Le Ministère n'a malheureusement pas encore réussi à trouver et à acheter un progiciel semblable en français.

Tableau 16: Lisibilité des publications

Titre de la publication	Niveau de lecture initial	Niveau de lecture final	% Aug./ (dim.)
Guide d'impôt pour les gains en capital	10,1	9,2	(8,9)
Guide d'impôt sur les dépenses d'emploi	10,3	8,8	(14,6)
Guide d'impôt pour les néo-Canadiens	11,1	9,0	(18,9)
Guide des acomptes provisionnels pour les corporations	13,1	9,9	(24,4)
Moyenne par publication	11,1	9,2	(17,3)

Les résultats de la première phase sont encourageants. La lisibilité des publications en cause s'est améliorée de 17,3 % en moyenne, ou de presque deux niveaux complets. Cela signifie que beaucoup plus de Canadiens peuvent maintenant lire et comprendre ces publications.

La revue se poursuivra en 1992 et les objectifs et la méthodologie en seront essentiellement les mêmes. La deuxième phase commencera par une revue du Guide d'impôt - Revenus d'agriculture, du Guide d'impôt - Revenus de pêche, et du Guide - Déclarations de revenus des corporations T2.

Demandes de renseignements et Aide aux contribuables - Demande de renseignements du public: Le programme Demandes de renseignements du public est un programme de service qui répond aux demandes de renseignements reçues par téléphone, à des comptoirs d'information et par écrit.

Le tableau 17 contient une ventilation du nombre et du type de demandes de renseignements du public reçues par cette sous-activité et des ressources employées par le Ministère pour fournir ce service.

Tableau 17: Demandes de renseignements du public par genre et années-personnes requises

	Demande de renseignements par téléphone (en milliers)	Demandes de renseignements portant sur un remboursement, par téléphone (en milliers)	Demandes de renseignements au comptoir (en milliers)	Demandes de renseignements par correspondance (en milliers)	Total des demandes de renseignements (en milliers)	Années-personnes requises[1]	Demandes de renseignements traitées par année-personne
1988-1989 Réel	6 941	1 208	1 576	117	9 842	1 108,3	8 879
1989-1990 Réel	7 068	1 048	1 594	111	9 821	1 130,9	8 684
1990-1991 Réel	7 430	1 635	1 761	101	10 927	1 275,2	8 570
1991-1992 Prévu	8 208	3 125	1 891	127	13 351	1 326,6	10 064
1992-1992 Budget des dépenses	8 649	3 785	1 888	117	14 439	1 384,9	10 426

1 Les ressources pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

En 1989-1990 le Programme des demandes de renseignements du public a été financé en se fondant sur l'attente d'un fort volume de demandes concernant les modifications législatives de 1988 relativement à la Loi de l'impôt sur le revenu (réforme fiscale). Toutefois, le nombre total de demandes ne s'est pas matérialisé; il y a eu 9,8 millions de demandes comparativement à une prévision de 11,2 millions. (comme rapporté à la Partie III de 1990-1991)

L'augmentation des demandes de renseignements reçues en 1990-1991 et prévues pour 1991-1992 découle en partie de la mise en œuvre du crédit pour taxe sur les produits et services. L'expérience récente a révélé une charge de travail inattendue qui affecte la productivité dans ce domaine. Certains bénéficiaires du crédit bougent beaucoup et le Ministère a reçu et continuera de recevoir un volume important de changements d'adresse pour cette couche de la population. C'est en grande partie cette charge de travail qui est responsable de l'augmentation prévue des demandes de renseignement sur les remboursements pour 1991-1992 et 1992-1993. Comme il est facile de répondre à ces appels, une augmentation du nombre de demandes de renseignements traitées par année-personne est prévue.

La nouvelle législation complexe sur la réforme des pensions devrait aussi amener les membres du public à poser de nombreuses questions au sujet de son applicabilité à leur cas particulier. Ces pressions deviendront particulièrement aiguës à la fin de l'automne de 1991 et au printemps de 1992, au moment où les contribuables recevront leur premier relevé indiquant le montant de la contribution qu'ils peuvent verser à leur REER.

L'opportunité du service est un autre élément important de l'aide fournie aux clients. Le Ministère fait actuellement l'essai de technologies nouvelles qui fourniront à la direction des bureaux locaux les statistiques sur l'usage du téléphone et l'opportunité du service. Une fois mises au point, ces statistiques fourniront aux gestionnaires opérationnels des données qui les aideront à assurer l'utilisation efficiente des ressources et au Ministère, un outil de mesure du rendement.

Évaluation de programme: Une étude de contrôle de la qualité du service téléphonique pour les demandes de renseignements du public a été effectuée de nouveau l'année dernière. Une entreprise indépendante a été chargée d'établir le taux d'exactitude des réponses aux demandes de renseignements du grand public, des entreprises et du Bureau d'impôt international (BII). Dans le but de hausser les niveaux d'exactitude, les bureaux ont reçu une rétroaction quotidienne sur les domaines à problème. Dans l'ensemble, le taux d'exactitude des réponses a atteint 80 % dans le cas des demandes de renseignements généraux, catégorie de loin la plus importante, et 89 % dans celui des demandes de renseignements du BII. Un nombre insuffisant d'appels a été fait directement aux demandes de renseignements des entreprises afin de déterminer le niveau d'exactitude. Lorsque les agents utilisent des références pour répondre, le taux d'exactitude augmente de cinq pourcent de points. Le rendement global des agents au demandes de renseignements étaient courtois dans 95% des cas.

Demandes de renseignements du public et aide aux contribuables- Activités d'appui: Les années-personnes affectées à l'appui servent à des activités destinées à aider les contribuables à mieux comprendre le régime fiscal. Ces activités englobent la rédaction de guides et de circulaires, et la consultation de groupes d'intérêts spéciaux comme le Comité de consultation du troisième âge sur l'administration fiscale. Le Ministère participe aussi au programme Enseignons l'impôt dans le cadre duquel des documents sont fournis gratuitement aux écoles. Le programme sert aussi à initier quelque 200 000 étudiants par année à l'histoire et aux rouages du régime fiscal du Canada. Des films et des vidéos sont aussi disponibles dans les bureaux locaux de l'Office national du film. Ces ressources comprennent aussi des années-personnes utilisées dans des services d'appui du Bureau principal.

Politique fiscale et interprétation: Ce secteur fournit des interprétations de la loi sur des cas particuliers qui constituent des précédents pour l'application de la loi dans des cas semblables. Il donne aussi des conseils et des renseignements sur les problèmes que pose l'application de la loi et, lorsque c'est nécessaire, il recherche des solutions législatives. Il offre des services au grand public, aux gouvernements provinciaux et étrangers, aux autres ministères du gouvernement fédéral et aux autres secteurs de l'Impôt, en s'engageant par des décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu, et en donnant des lettres d'opinion

et des réponses téléphoniques. Ses spécialistes techniques participent à des séminaires parrainés par la Fondation canadienne d'études fiscales et d'autres organismes nationaux.

C'est dans ce secteur que sont traitées les questions fiscales les plus complexes. De nombreuses corporations canadiennes et étrangères jugent nécessaire de demander une décision anticipée sur les conséquences fiscales des projets de réorganisation et des autres transactions canadiennes complexes qu'elles envisagent. Les volumes réels de la charge de travail pour 1990-1991 comprennent 695 décisions anticipées qui engagent le Ministère, 2 857 opinions et 17 089 demandes de renseignements par téléphone. En outre, 37 bulletins d'interprétation ont été révisés pour tenir compte de changements législatifs.

Enregistrement: Le secteur de l'Enregistrement est responsable de l'application des dispositions de la Loi de l'impôt sur le revenu qui concernent l'enregistrement et la surveillance des organismes de charité, des associations de sport amateur, et des organismes politiques des régimes de pension et autres régimes de revenu différé, ainsi que des œuvres de charité et fiducies de pension non-résidentes.

La mise en œuvre de la législation sur la réforme des pensions et les activités de suivi liées à l'examen ministériel de l'administration des organismes de charité continuent d'avoir une incidence sur les exigences opérationnelles imposées à ces programmes.

Des projets d'automatisation, y compris la mise au point de systèmes experts, ont aidé à compenser des augmentations du volume de travail et à améliorer le service. Un exemple d'un tel système expert est celui qui à été développé et appliqué pour aider les employeurs à l'égard des méthodes de calcul des facteurs d'équivalence pour calculer les rajustements de pension.

Le secteur de l'Enregistrement offre aussi un service national gratuit de demandes de renseignements pour les secteurs de responsabilité de la Division des organismes de charité et gère des programmes d'observation conçus pour repérer les organismes et les régimes qui ne se conforment pas aux conditions de l'enregistrement. Dans le cadre de ce programme, le Groupe des services de vérification de l'Agence gouvernementale de consultation et de vérification a effectué 548 vérifications d'organismes de charité en 1990-1991. Des lettres d'information ont été envoyées à 438 organismes de charité pour décrire les infractions découvertes et les mesures correctives requises. Dans trois cas, les infractions ont été assez importantes pour justifier la révocation de l'enregistrement et pour entraîner la perte du statut fiscal privilégié. Le conseil d'administration de trois autres organismes de charité s'est engagé à prendre des mesures de correction.

Au sujet de la charge de travail de la Division des organismes de charité, le nombre total d'organismes de charité agréés a augmenté de 9 % pour passer de 60 220 (1988-1989) à 65 426 (1990-1991). Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues au cours de l'année a grimpé de 18 % pour passer de 53 769 (1988-1989) à 63 396 (1990-1991).

Les genres de régimes suivants doivent être enregistrés auprès des Systèmes de traitement de l'information :

- Régimes de pension agréés;
- Régimes enregistrés d'épargne-retraite;
- Fonds enregistrés de revenu de retraite;
- Régimes de participation différée aux bénéfices;
- Régimes enregistrés d'épargne-études;
- Régimes de prestations supplémentaires de chômage; et
- Placements enregistrés.

Le nombre total de ces régimes agréés a diminué de 7 %, soit de 36 951 (1988-1989) à 34 435 (1990-1991), mais le nombre des modifications traitées au cours d'une année a augmenté de 44 % pour grimper de 17 442 (1988-1989) à 25 042 (1990-1991). La mise en œuvre de la législation sur la réforme des pensions a entraîné la modification de tous les régimes de pension et de tous les régimes de participation différée aux bénéfices. Le nombre total de régimes agréés a diminué à mesure que les employeurs fusionnaient des régimes de pension agréés et des régimes de participation différée aux bénéfices pour en simplifier l'administration. Le nombre de demandes de renseignements téléphoniques reçues au cours de l'année a augmenté de 320 % pour grimper de 10 929 (1988-1989) à 34 976 (1990-1991).

Les années-personnes utilisées en 1990-1991 (qui ont atteint au total 192,7) ont dépassé les prévisions du Plan de dépenses de l'année dernière (182) à cause des activités liées à la réforme des pensions. Ces ressources supplémentaires ont été consacrées au traitement des modifications, à la préparation de publications comme le Guide de l'employeur du calcul des facteurs d'équivalence et à la formation d'employés. Les employés ont reçu et continueront de recevoir une formation intensive sur la réforme des pensions afin d'assurer un service précis et opportun aux employeurs, aux administrateurs de régime et à d'autres personnes.

Services statistiques: Ce secteur fournit de nombreux services à divers clients, dont le ministère des Finances, Statistique Canada, d'autres organismes fédéraux, des gestionnaires de l'Impôt, des parlementaires, le grand public, les médias et les chercheurs. Le secteur établit des statistiques fondées sur les documents des déclarants, et en publie certaines dans «Statistiques fiscales». En outre, il élabore et applique des modèles mathématiques, notamment à l'appui de l'analyse et de l'évaluation de la politique fiscale du ministère des Finances offre des services de consultation en méthodologie statistique et en recherche opérationnelle aux gestionnaires de l'ensemble du Ministère, et s'assure que l'accès aux données sur les déclarants par d'autres ministères se fait conformément aux lois fédérales. En 1990-1991, les demandes de statistiques ont augmenté de 40 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 2 260.

Sous-activité Traitement des déclarations: Le tableau 18 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 18: Détail des années-personnes de la sous-activité - Traitement des déclarations

(Années-personnes)	**Budget des dépenses 1992-1993**	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Formules fiscales	**571,0**	574,0	531,6
Cotisations			
Déclarations traités (voir tableau 19)	**2 687,4**	2 605,8	2 474,7
Traitement des autres déclarations	**188,4**	183,7	181,5
Rôle	**938,9**	912,0	814,5
Rajustements demandés par les contribuables (voir tableau 20)	**851,0**	914,8	931,1
Activités de soutient	**422,3**	400,7	356,6
Total	**5 659,0**	5 591,0	5 290,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Formules fiscales: Les ressources reliées aux Formules fiscales sont celles qui sont consacrées à l'impression et à la distribution des déclarations de revenus et autres déclarations de renseignements, ainsi que des dépliants, des brochures et d'autres publications. Le tableau suivant indique, pour 1990-1991, la dernière année pour laquelle des données réelles sont disponibles, le nombre des divers genres de déclaration de revenus des particuliers et d'autres brochures d'information qui ont été produites et distribuées par le biais de cette activité.

	Quantité imprimée **(en milliers)**
Dossier de la T1 générale (personnalisée)	9 759
Dossier de la T1 spéciale (personnalisée)	7 884
Brochure de la T1 non personnalisée	11 134
Guides supplémentaires pour la T1	8 422

En outre, on produit quelque 5 millions d'étiquettes d'adresses sans formules pour les envoyer aux contribuables qui ont déjà fait appel au service de spécialistes en déclarations. Cela fait épargner d'importants coûts d'impression et de frais d'affranchissement, parce que les spécialistes en déclarations utilisent une trousse d'information beaucoup plus mince (formules fiscales sans l'ensemble des guides) pour remplir les déclarations de revenus de leurs clients.

En plus de produire ces formules et d'autres, l'Activité utilise aussi environ 400 années-personnes pour le tri et la distribution des déclarations de revenus qui arrivent dans les centres fiscaux.

Établissement des cotisations - Déclarations traitées: Les objectifs de ce programme sont les suivants: examiner les déclarations, établir les cotisations d'impôt et autres sommes pertinentes, et envoyer un avis de cotisation ou de nouvelle cotisation au contribuable.

Le tableau 19 présente d'autres renseignements sur la charge de travail et les années-personnes liées au traitement des déclarations de revenus. Les résultats présentés dans ce tableau sont mesurés par le nombre de déclarations de revenus traités.

Tableau 19: Déclarations traitées par genre et années-personnes requises

	Déclarations T1 des particuliers traitées (en milliers)	Déclarations T2 des corporations traitées (en milliers)	Déclarations T3 des fiducies traitées (en milliers)	Déclarations spéciales traitées (en milliers)	Total des déclarations traitées (en milliers)	Années-personnes requises[1]	Déclarations traitées par année-personne
1988-1989 Réel	17 557	843	288	270	18 958	2 590,9	7 317
1989-1990 Réel	19 399	906	139	327	20 771	2 624,7	7 914
1990-1991 Réel	16 302	948	123	256	17 629	2 488,1	7 085
1991-1992 Prévu	22 037	1 002	125	303	23 467	2 605,8	9 006
1992-1993 Budget des dépenses	19 528	1 027	127	318	21 000	2 687,4	7 814

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Pour les fins des rapports, une déclaration n'est considérée comme traitée qu'après la fin du traitement informatique et la production d'un avis de cotisation. Au tableau 19, les chiffres qui représentent les déclarations traitées indiquent le nombre d'avis de cotisation émis au cours de l'exercice en cours.

En période de pointe du programme d'établissement des cotisations, le volume des déclarations traitées par chaque cycle d'ordinateur peut dépasser le million. Comme cette période de pointe coïncide avec la fin de l'exercice le 31 mars, il arrive à l'occasion qu'un cycle supplémentaire soit exécuté avant la fin de l'exercice. Cette situation s'est produite en 1989-1990, ce qui a entraîné une augmentation apparemment anormale du nombre des déclarations traitées pour l'année en cause et une baisse anormale des statistiques au cours de l'exercice 1990-1991.

Au cours de l'exercice 1990-1991, deux autres facteurs ont affecté la productivité. Tout d'abord, le nombre de lots traités par l'ordinateur au cours du dernier trimestre a été inférieur à la normale à cause d'arrêts de travail dans le secteur des services informatiques. Les déclarations traitées par l'ordinateur au cours du dernier trimestre de l'exercice n'ont représenté que le tiers du volume habituel. Cela a faussé la productivité au cours de deux exercices puisque le travail d'établissement des cotisations a été terminé en 1990-1991 à l'égard de déclarations considérées comme traitées en 1991-1992.

Les mesures de réduction du déficit annoncées par le gouvernement sont le deuxième facteur qui a affecté la productivité en 1990-1991. Dans le cadre de cette initiative, les ministères ont été chargés d'identifier toute mesure productrice de recettes qui pourrait aussi aider à cet égard. Le programme mis en oeuvre à cette fin par le Ministère a comporté la réaffectation temporaire de 100 années-personnes, au cours de l'exercice 1990-1991, du programme de traitement des déclarations à celui des rapprochements.

Établissement des autres cotisations: La plupart des ressources dans ce secteur sont consacrées à la saisie des données tirées de 17,4 millions de T4 et d'autres feuillets de renseignements, et de 1,3 million de déclarations de renseignements produites par les employeurs. Les renseignements servent à vérifier le revenu déclaré sur la T1 à l'aide d'un programme de rapprochement, à vérifier les gains assurables et ouvrant droit à une pension, et à fournir des renseignements sur les déclarants retardataires, les non-déclarants et pour calculer la limite permise aux contributions d'un REER.

Établissement des cotisation - Rôle: Le Rôle est le dépositaire des déclarations des contribuables pour le Ministère. Environ 19 millions de déclarations de particuliers, 1 million de déclarations de corporations, 3 millions de déclarations de fiducies et la totalité des autres déclarations de renseignements et feuillets de renseignements correspondants sont gardés dans les centres fiscaux. Le Rôle extrait, remet aux utilisateurs et reclasse environ 4,5 millions de déclarations par an grâce à un système informatique automatisé.

En plus, il fait des recherches pour réexpédier par la poste les chèques de remboursement non livrés. L'augmentation des ressources pour le Rôle en 1991-1992 vient de l'augmentation de la charge de travail associé avec les demandes de crédit pour taxe sur les produits et services.

Établissement des cotisations - Rajustements demandés par les contribuables: Le tableau 20 présente d'autres renseignements sur la charge de travail et les années-personnes correspondantes pour le traitement des rajustements demandés pour les déclarations T1 des particuliers, T2 des corporations et T3 des fiducies.

Tableau 20: Rajustements demandés par les contribuables par genre et années-personnes requises

	Rajustements de déclarations T1 des particuliers (en milliers)	Rajustements de déclarations T2 des corporations (en milliers)	Rajustements de déclarations T3 des fiducies (en milliers)	Total des rajustements (en milliers)	Années-personnes requises1	Rajustements demandés par année-personne
1988-1989 Réel	2 517	177	14	2 708	846,3	3 200
1989-1990 Réel	2 551	182	18	2 751	886,2	3 104
1990-1991 Réel	3 095	205	20	3 320	943,2	3 520
1991-1992 Prévu	3 415	213	20	3 648	914,8	3 987
1992-1993 Budget des dépenses	3 603	217	22	3 842	851,1	4 514

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

En 1990-1991, le programme de rajustements demandés par les contribuables a été financé dû à un important volume de demandes de rajustements à l'égard du traitement du crédit pour taxe sur les produits et services. Le volume n'a pas atteint les niveaux prévus, car on n'a reçu que 3,1 des 3,6 millions de demandes prévues.

Les années-personnes utilisées en 1990-1991 et prévues pour 1991-1992 reflètent les ressources supplémentaires consacrées au programme à cause de la charge de travail représentée par le crédit pour taxe sur les produits et services. En 1992-1993, les années-personnes devraient revenir à un niveau qui reflète de plus près les ressources de base courantes du programme. Ce niveau de référence comprend quelques augmentations projetées de la productivité liées à des changements de procédure.

Établissement des cotisations - Activités de soutien: Ces ressources sont destinées aux activités de soutien, tel que: la saisie des données pour d'autres secteurs du Ministère et des organismes extérieurs, la transcription de renseignements dans le cadre du processus de sélection des dossiers, et le calcul manuel de l'impôt pour certaines déclarations. Ces ressources comprennent également les années-personnes utilisées au Bureau principal et dans les fonctions de soutien opérationnel.

B. Programmes d'observation des mesures de postcotisation

Objectif

Accroître l'observation de la loi par les contribuables.

Description

En vue d'assurer l'équité du système d'autocotisation, ce secteur d'activité s'occupe de: faire divers examens, vérifications et enquêtes de postcotisation pour vérifier les faits; établir de nouvelles cotisations pour les contribuables selon le résultat.

Cette activité comprend les trois sous-activités suivantes.

Examen: La sous-activité Examen a pour objet de vérifier le revenu, les déductions et les crédits déclarés par les contribuables et provisoirement acceptés par le Ministère au moment de la cotisation initiale. Elle sert à vérifier le degré d'exactitude de l'autocotisation pour faire observer les dispositions fiscales, et à recouvrer les impôts de ceux qui ont fait des déclarations erronées. En outre, elle fait repérer les contribuables qui n'ont pas respecté les exigences de production de la Loi de l'impôt sur le revenu et fait prendre les mesures nécessaires pour faire observer la loi et recouvrer les recettes fiscales.

La sous-activité Examen comprend quatre opérations:

Postcotisation: l'examen de certaines demandes de déductions ou d'exemptions qui avaient été acceptées après la soumission du rapport d'impôt. Ces demandes sont choisies pour un examen secondaire, qui comporte une comparaison avec les déclarations des années antérieures ou l'examen de pièces justificatives supplémentaires du contribuable. La postcotisation comprend aussi la validation des demandes de crédits d'impôt et d'encouragements fiscaux provinciaux.

Rapprochement: la vérification du revenu déclaré par les contribuables par rapport aux feuillets de renseignements reçus de tiers, par exemple, les feuillets T4 des employeurs et les feuillets T5 des institutions financières.

Examen au bureau: l'examen de certaines catégories de revenus inclus dans les déclarations de revenus lorsqu'il est possible d'établir les contacts nécessaires avec le contribuable par téléphone, par lettre ou par entrevue personnelle dans un bureau de district. Ces contribuables sont typiquement ceux qui ont tiré des revenus de ventes, de placements et de location.

Programmes des retardataires et des non-déclarants: chaque particulier est tenu de produire une déclaration au plus tard le 30 avril de chaque année pour laquelle un impôt est payable. Chaque corporation est tenue de produire une déclaration chaque année, qu'un impôt soit payable ou non. L'objectif de ces programmes est de repérer ceux qui ne se conforment pas à cette exigence et d'obtenir les déclarations et l'impôt approprié.

Vérification: La sous-activité Vérification vise à déceler les cas d'inobservation chez les contribuables dont le revenu provient de sources autres que les traitements et les salaires. Cela comprend les corporations et les travailleurs indépendants, comme les entreprises non constituées en corporation, les membres des professions libérales, les fiducies, les agriculteurs et les pêcheurs. Les activités de vérification comprennent l'examen des livres, des registres, des biens et des opérations; l'application du droit fiscal et des principes comptables aux faits établis; et le déclenchement de nouvelles réévaluations lorsqu'il y a lieu.

Enquêtes sur la fraude fiscale: La fraude fiscale est la commission ou l'omission d'un acte, ou la conspiration pour commettre une infraction visant à tromper, de manière que l'impôt déclaré par le contribuable soit moindre que l'impôt à payer en vertu de la loi. Cette sous-activité comprend les activités des enquêteurs spéciaux dans le cadre d'un programme organisé d'enquêtes sur la fraude fiscale, et les poursuites en cas d'incidents graves de fraude fiscale.

L'objet principal de tous les programmes d'observation postcotisation est de favoriser l'observation volontaire future et de maintenir la confiance du public dans l'intégrité du régime fiscal canadien, qui est basé sur l'autocotisation.

Sommaires des ressources
L'activité Programmes d'observation des mesures de postcotisation représente 21,7% du total des dépenses du Programme pour 1992-1993, et 21,9% du total des années-personnes.

Tableau 21: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1992-1993		Prévu 1991-1992		Réel 1990-1991	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Examen	46 413	1 087	44 199	1 052	37 871	880
Vérification	229 661	3 759	218 354	3 656	193 960	3 531
Enquêtes sur la fraude fiscale	30 706	485	30 773	518	34 122	519
Total	306 780	5 331	293 326	5 226	265 953	4 930
Autres années-personnes		50		82		48
Total années-personnes		5 381		5 308		4 978

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1992-1993, 93.9% sont des dépenses reliées au personnel, 5,3% sont d'autres dépenses de fonctionnement et 0,8% sont des dépenses en capital.

Explication de la différence: L'augmentation nette de 13,5 millions de dollars ou de 4,6% de l'ensemble des dépenses prévues pour 1992-1993 par rapport au prévisions pour 1991-1992 est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• baisse prévue des coûts d'application du Crédit pour taxe sur les produits et services;	(2)	(96)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées aux diverses mesures budgétaires fédérales;	6	1 014
• diminution prévue du financement pour l'acquisition pluriannuelle d'ordinateurs portatifs pour les vérificateurs sur place;		(1 200)
• ressources supplémentaires pour l'accroissement des charges de travail aux Programmes de vérification;	103	5 952
(Programmes d'observation des mesures de postcotisation)	73	

• changement apporté aux ressources de personnel et aux autres ressources de fonctionnement par suite de rajustements de traitement et d'autres changements; et		7 045
• transferts internes nets de 34 années-personnes et le salaire requis à l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations pour répondre à l'accroissement prévu de la charge de travail compensé par un transfert des autres coûts de fonctionnement et d'immobilisation des Services Administratifs et informatiques pour l'acquisition d'ordinateurs portatifs pour les vérificateurs.	(34)	739
	73	13 454

Les prévisions pour 1991-1992 dépassent de 5,2 millions de dollars, soit 1,8%, le Budget des dépenses de 288,1 millions de dollars. Cette différence est attribuable aux éléments suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées à diverses mesures budgétaires fédérales;	204	8 129
• ressources supplémentaires pour accroître et accélérer les acquisitions d'ordinateurs portatifs pour les vérificateurs sur place;		2 600
• réductions liées au budget fédéral du 26 février 1991;		(8 744)
• augmentation pour corriger la méthode de calcul de la base salariale du Ministère; et		1 599
• transferts internes à l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations pour répondre à l'accroissement de la charge de travail et à l'activité Recouvrements et comptabilité, attribuables au réalignement du cadre de planification opérationnelle du Ministère.	(87)	1 616
	117	5 200

Tableau 22: Dépenses des Programmes d'observation des mesures de postcotisation par sous-activité en 1992-1993 (ventilation en pourcentage)

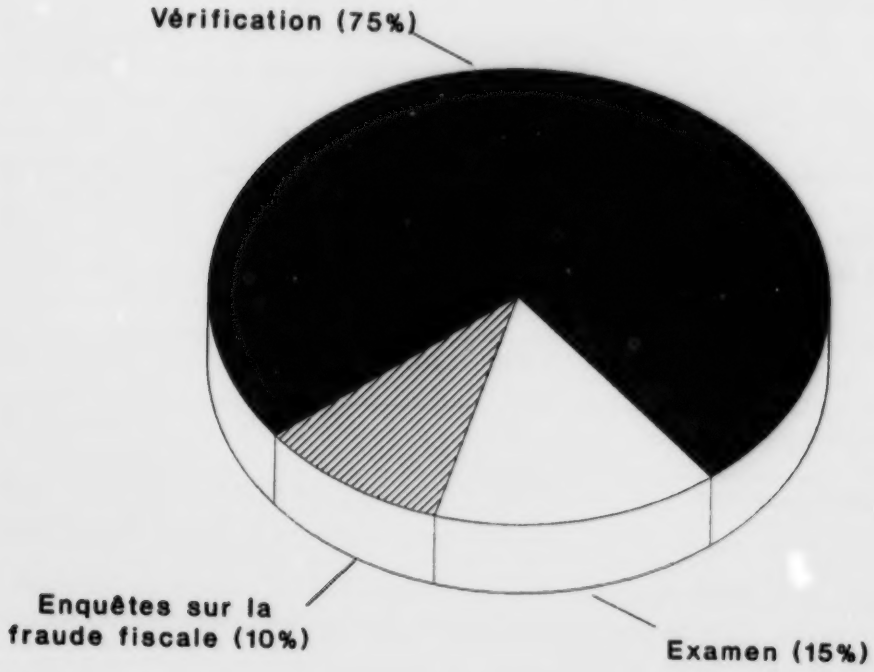


Tableau 23: Résultats financiers en 1990-1991

(en milliers de dollars)	1990-1991					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Examen	37 871	880	42 730	799	(4 859)	81
Vérification	193 960	3 531	197 926	3 590	(3 966)	(59)
Enquêtes sur la fraude fiscale	34 122	519	28 486	518	5 636	1
Total	265 953	4 930	269 142	4 907	(3 189)	23
Autres années-personnes		48		16		32
Total années-personnes		4 978		4 923		55

Explication de la différence: Les besoins financiers réels étaient de 3,2 millions de dollars ou de 1,2% de plus que le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts du programme relatifs au crédit pour taxe sur les produits et services;	24	625
• réductions nettes liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale et à d'autres réductions gouvernementales générales;		(1 255)
• traitements supplémentaires, la parité salariale, des montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour Suprême, et des cotisations additionnelles aux régimes d'avantages sociaux, reçus par l'intermédiaire des rajustements et des transferts;		2 407

• surutilisation nette de 0,5 million de dollars des autres ressources de fonctionnement pour les projets d'emploi d'étudiants et pour les allocations de formation des occasionnels;	32	
• dépassements prévus de crédits dans la sous-activité Examen pour produire des recettes fiscales supplémentaires; et	43	411
• transferts internes à l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations pour répondre à l'accroissement de la charge de travail, et à l'activité Recouvrements et comptabilité, attribuables au réalignement du cadre de planification opérationnelle du Ministère.	(44)	(5 377)
	55	(3 189)

Données sur le rendement et justification des ressources

Sous-activité Examen: Le tableau 24 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 24: Détail des années-personnes de la sous-activité - Examen

(Années-personnes)	**Budget des dépenses 1992-1993**	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Mesures de postcotisation (voir tableau 25)	**94,0**	94,0	50,0
Rapprochement (voir tableau 26)	**197,0**	157,0	85,6
Examen au bureau (voir tableau 27)	**289,0**	294,0	259,5
Programmes des retardataires et des non-déclarants (voir tableau 28)	**364,0**	364,0	334,6
Activités de soutien	**143,0**	143,0	150,3
Total	**1 087,0**	1 052,0	880,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Les résultats des programmes dans chaque secteur suivant: Mesures de postcotisation, Rapprochement, et Examen au bureau, se mesurent au nombre de déclarations examinées et par les impôts supplémentaires établis. Les résultats du Programme des retardataires et des non-déclarants se mesurent au nombre de déclarations examinées.

Mesures de postcotisation: Le secteur des mesures de postcotisation comporte l'examen des demandes de certaines déductions faites dans les déclarations de revenus des particuliers. Divers projets sont mis en oeuvre sur certaines déductions demandées par des particuliers, par exemple pour les frais de déménagement, les frais engagés à l'extérieur, les frais d'intérêts, etc. À partir de critères précis, les fonctionnaires du Ministère choisissent certaines déclarations de revenus pour examen, communiquent avec les contribuables pour procéder à des vérifications (de reçus, par exemple) et établissent de nouvelles cotisations en fonction des montants non-justifiés. Le tableau 25 présente les ressources et les résultats liés à la charge de travail des mesures de postcotisation.

Tableau 25: Postcotisation des déclarations, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Déclarations examinées			Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[1]	Déclarations examinées par année-personnes	Impôts supplémentaires établis par déclaration examinée en dollars[2]
	Postcotisation ordinaire	Postcotisation pour crédits d'impôts provinciaux	Total				
1988-1989 Réel	55 002	31 485	86 487	23 451	73,5	1 177	271
1989-1990 Réel	41 826	41 943	83 769	15 877	75,0	1 117	190
1990-1991 Réel	26 056	31 461	57 517	25 297	54,1	1 063	440
1991-1992 Prévu	65 900	38 906	104 806	25 400	94,0	1 115	242
1992-1993 Budget des dépenses	72 500	38 906	111 406	30 000	94,0	1 185	269

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

2 Comprend les impôts fédéraux et provinciaux.

Le tableau 25 montre que la charge de travail des mesures de postcotisation est répartie entre deux secteurs, soit les postcotisations ordinaires et les postcotisations pour crédits d'impôt provinciaux. La partie des postcotisations ordinaires constitue la charge de travail où s'exécutent des projets non obligatoires; cette partie a reçu, au fil des ans, divers niveaux de financement. La partie validation des crédits d'impôt provinciaux est pour sa part obligatoire, puisque le Ministère est tenu par contrat de faire un niveau déterminé de charge de travail. Les recouvrements en dollars correspondant à l'examen des déclarations où un crédit d'impôt provincial est demandé sont faibles par rapport aux recouvrements correspondant aux projets de postcotisation ordinaire. Cette combinaison de niveaux de recouvrement, conjugué à la diversité des déductions visées par les activités de postcotisation, explique les fluctuations d'une année à l'autre du nombre d'années-personnes, de déclarations examinées par année-personne et des impôts supplémentaires établis.

À la fin de l'automne 1990, le gouvernement a annoncé la mise en oeuvre de mesures de compression visant à réduire le déficit. Au nom de cette initiative, les ministères ont été priés d'identifier toutes les mesures génératrices de revenu qui puissent servir l'atteinte de cet objectif. Le programme mis en place par notre Ministère nécessitait le transfert temporaire de 25 années-personnes du programme de l'examen au bureau à celui de la postcotisation

pour l'exercice financier 1990-1991. À ce moment-là, les ressources n'ont été utilisées qu'à l'examen des projets ayant le plus fort potentiel en termes de recettes: les pensions alimentaires, les allocations de séparation et les frais d'intérêts.

En 1991-1992, le Ministère a demandé et obtenu des ressources supplémentaires pour donner plus d'ampleur à certains programmes générateurs de revenus, notamment les mesures de postcotisation. Cet apport de ressources a augmenté la base des mesures de postcotisation de 71 années-personnes pour 1991-1992 et les exercices suivants. On croit que cette augmentation se traduira par une hausse des recettes fédérales d'environ 20 millions de dollars par année. Puisque ces ressources ont été ajoutées de façon permanente à la base des mesures de postcotisation, et destinées à promouvoir l'observation générale, les ressources ont été affectées pour fournir un degré minimum de couverture pour chaque projet. La dernière fois que ce programme a bénéficié d'une couverture pour tous les projets fut en 1989-1990.

Rapprochement: Le programme de rapprochement comporte l'examen des articles rapportés (revenus et déductions) dans les déclarations de revenus des particuliers. Cet examen consiste à comparer les montants inscrits par un particulier avec les informations fournies par d'autres sources. Une fois le processus d'examen complété, des rajustements sont effectués si des écarts ont été trouvés, et une nouvelle cotisation d'impôt est établie.

Au tableau 26, le terme «Rapprochement manuel et assisté par ordinateur» désigne la partie du programme de rapprochement qui permet de déceler les différences par un rapprochement informatisé interne qui donne ensuite lieu à un rajustement et à un avis de nouvelle cotisation fait à la main. La partie du programme qui concerne le rapprochement entièrement automatisé est celle où la détermination des écarts et l'émission de l'avis de nouvelle cotisation sont l'une et l'autre laissées à l'ordinateur.

Tableau 26: Rapprochement des déclarations, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Déclarations examinées						
	Rapprochement manuel et assisté par ordinateur	Rapprochement entièrement automatisé	Total	Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[1]	Déclarations examinées par années-personne	Impôts supplémentaires établis par déclaration examinée (en dollars)[2]
1988-1989 Réel	42 131	149 872	192 003	38 965	19,7	9 746	203
1989-1990 Réel	386 008	135 100	521 108	103 267	122,7	4 250	198
1990-1991 Réel	491 108	129 356	620 464	142 359	111,6	5 560	229
1991-1992 Prévu	457 539	130 000	587 539	132 000	157,0	3 742	225
1992-1993 Budget des dépenses	611 127	130 000	741 127	162 000	197,0	3 762	219

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

2 Comprend les impôts fédéraux et provinciaux.

Le programme de rapprochement est l'un des plus souples du Ministère, puisque, dans des limites raisonnables, sa taille peut être ajustée à divers niveaux et le lancement du programme ne requiert pas un long préavis. En raison de cette souplesse, le programme a connu des fluctuations de ressources au fil des ans. Le financement dépend des ressources disponibles dans les autres secteurs du Ministère.

En 1989-1990, le Ministère s'est vu confier des ressources supplémentaires pour rétablir partiellement ses programmes d'exécution. Afin que les ressources de cette année-là soient utilisées le plus efficacement possible, le Ministère a mis en oeuvre un programme de rapprochement spécial auquel il a consacré 100 années-personnes.

À la fin de l'automne 1990, le gouvernement a annoncé la mise en oeuvre de mesures de compression visant à réduire le déficit. Au nom de cette initiative, les ministères ont été priés de trouver toutes les mesures génératrices de revenu qui puissent servir l'atteinte de cet objectif. Le programme mis en place par notre Ministère nécessitait le transfert temporaire de 100 années-personnes du programme de traitement des déclarations à celui du rapprochement pour l'exercice financier 1990-1991. Pour la réalisation de cette initiative, le programme de rapprochement a utilisé une combinaison de ressources étudiantes (équivalent à environ 20 années-personnes) et d'années-personnes ordinaires.

En 1991-1992, le Ministère a demandé et obtenu des ressources supplémentaires pour donner plus d'ampleur à certains programmes générateurs de revenus, dont, le rapprochement. Cet apport de ressources a augmenté la base du rapprochement de 133 années-personnes pour l'exercice 1991-1992 et de 175 années-personnes permanentes. On s'attend, comme résultat, à un niveau constant plus élevé de recouvrements attribuables au rapprochement. Les efforts au rapprochement bénéficient du projet de Traitement de feuillets de renseignements divers, qui permet la saisie automatisée de données tirées d'un grand nombre de feuillets de renseignements. Tel que noté précédemment, le rapprochement de ces feuillets de renseignements nécessite une intervention manuelle afin de produire l'avis de nouvelle cotisation. L'ajoût de ces feuillets au programme de rapprochement influera sur la composition du volume de travail résultant en une diminution des rapports révisés par année-personne.

Examen au bureau: Ce programme concentre les efforts sur les contribuables qui déclarent des revenus de location, de placements et de commissions, ainsi que sur les travailleurs indépendants et les corporations qui se trouvent à l'extrémité inférieure de la fourchette du revenu brut.

Tableau 27: Déclarations examinées au bureau, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Déclarations examinées	Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	Années-personne requises[1]	Déclarations examinées par année-personne	Impôts supplémentaires établis par déclaration examinée (en dollars)[2]
1988-1989 Réel	37 069	57 300	292,0	127	1 546
1989-1990 Reel	36 118	74 057	339,0	106	2 050
1990-1991 Réel	32 558	70 165	260,8	125	2 155
1991-1992 Prévu	19 132	97 033	294,0	65	5 072
1992-1993 Budget des dépenses	39 100	82 150	289,0	135	2 101

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

2 Inclus les impôts fédéraux et provinciaux.

À la fin de l'automne 1990, le gouvernement a annoncé la mise en oeuvre de mesures de compression visant à réduire le déficit. Au nom de cette initiative, les ministères ont été priés de trouver toutes les mesures génératrices de revenu qui puissent servir l'atteinte de cet objectif. Le programme mis en place par notre Ministère nécessitait le transfert temporaire de 25 années-personnes du programme de l'examen au bureau à celui de la postcotisation pour l'exercice financier 1990-1991.

Ce transfert de ressources a eu des répercussions immédiates sur les années-personnes utilisées à l'exercice financier 1990-1991, mais les effets sur la productivité n'ont été perceptibles qu'à l'exercice financier 1991-1992. Ce décalage s'explique par le temps nécessaire au retour des examinateurs à la charge de travail de l'examen au bureau et à l'ensemble du processus d'ouverture de nouveaux dossiers. Le résultat est manifeste dans la statistique des déclarations examinées par année-personne, qui est beaucoup plus faible en 1991-1992 que par les années passées.

Cependant, le montant des impôts supplémentaires établis pour 1991-1992 devrait dépasser d'environ 50 millions de dollars ce à quoi on s'attendrait normalement pour le nombre de dossiers examinés. Cela s'explique par une situation exceptionnelle créée par une nouvelle cotisation établie pour un seul dossier de corporation.

En 1992-1993, la faible réduction d'années-personnes est attribuable aux gains en efficacité obtenus par la mise en service du Système de composition électronique de lettres (SCEL).

Programmes des retardataires et des non-déclarants: La partie du programme visant les retardataires a pour objet de s'assurer que tous les contribuables qui ont produit une déclaration pour l'année précédente en produisent une aussi, comme ils y sont tenus, pour l'année pour laquelle ils sont alors en retard. La partie du programme visant les non-déclarants tente de dénicher les contribuables de tous genres qui cherchent à se soustraire au paiement de l'impôt en omettant de produire la déclaration qu'ils sont tenus de produire; le but de ce programme est d'obtenir une déclaration des contribuables imposables.

La charge de travail des mesures de contrainte, présentée au tableau 28, comprend deux grandes catégories de déclarations: «Déclenchées par les systèmes» et «Projets d'identification». La charge de travail déclenchée par les systèmes comporte deux segments: les interventions manuelles, qui exigent des années-personnes, et les interventions automatisées, qui n'en exigent pas. Généralement, les projets d'identification exigent de la recherche et consomment plus de main-d'oeuvre que la catégorie des interventions déclenchées par les

systèmes. Ainsi, d'une année à l'autre, à mesure que l'importance passe d'une catégorie à l'autre selon la disponibilité des ressources, le nombre d'années-personnes et les déclarations obtenues par année-personne varient en conséquence (au tableau 27, on ne tient pas compte des poids relatifs des charges de travail). En 1988-1989, en raison du nombre réduit d'années-personnes disponibles, on a mis davantage l'accent sur les «interventions automatisées» au détriment des «interventions manuelles».

Tableau 28: Déclarations T1, T2 et T3 obtenues dans le cadre du Programme des retardataires et des non-déclarants et années-personnes requises

	Déclaration obtenues déclenchées par les systèmes							
	Intervention manuelle	Intervention automatisé	Déclarations obtenus Projets d'identification	Total des déclarations obtenues	Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[1]	Déclarations obtenues par année-personne	Impôts supplémentaires établis par déclaration examinée (en dollars)[2]
1988-1989 Réel	90 769	215 941	13 766	320 476	105 752	312,5	1 026	320
1989-1990 Réel	104 226	232 256	22 390	358 872	108 321	325,8	1 101	302
1990-1991 Réel	99 860	251 158	30 056	381 074	119 008	339,5	1 122	312
1991-1992 Prévu	110 626	251 158	31 258	393 042	129 507	364,0	1 080	329
1992-1993 Budget des dépenses	102 088	251 158	39 674	392 920	131 902	364,0	1 079	336

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

2 Comprend les impôts fédéraux et provinciaux.

Les modifications législatives qui ont permis l'utilisation du numéro d'assurance sociale (NAS) comme code d'identification sur les feuillets de renseignements ont par le fait même donné au Ministère un moyen supplémentaire pour repérer les non-déclarants. Pour profiter de ce nouveau moyen, on a ajouté des années-personnes à ce secteur pour 1991-1992 et 1992-1993. On s'attend à ce que ces ressources amènent une augmentation des cotisations d'impôt établies, en fonction de l'augmentation du nombre de déclarations obtenues.

Activités de soutien: Les ressources dans ce secteur comprennent celles utilisées pour les renvois et le repérage ainsi que les ressources du Bureau principal liées à cette sous-activité.

Sous-activité de Vérification: Le tableau 29 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 29: Détail des années-personnes de la sous-activité - Vérification

(Années-personnes)	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
T1-Particuliers - (voir tableau 30)	298,1	278,4	461,4
T2-Corporations - (voir tableau 31)	1 874,1	1 834,4	1 635,2
T1-Autres, T3-Fiducies, Régimes de revenue différé et Programmes d'encouragements fiscaux - (voir tableau 32 et 33)	290,3	290,3	265,7
Sélection des dossiers et revue de la vérification	263,8	271,3	303,7
Évaluation de biens immobiliers et évaluation de biens mobiliers	142,3	138,2	117,5
Direction et appui	316,5	311,8	310,1
Service aux autres programmes	311,9	260,7	239,1
Vérification informatisée	56,0	74,8	53,1
Évitement fiscal	150,0	153,6	132,1
Vérification internationale	56,0	42,5	13,1
Total	3 759,0	3 656,0	3 531,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes et de temps supplémentaire

Le programme de vérification sur place vise les contribuables qui ont des sources de revenu autres qu'un salaire régulier - généralement les travailleurs indépendants, les membres de professions libérales, les gens d'affaires, les agriculteurs et les pêcheurs. Les fiducies et les entreprises contribuables sont aussi visées par ce programme. En outre, divers programmes d'encouragements, p. ex., le Programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental, appellent une vérification sur place.

Afin de rendre compte des résultats en dollars des vérifications sur place, le Ministère tient compte des impôts supplémentaires établissables (incidences sur les recettes) et des remboursements compensés/réduits (incidences sur les dépenses), qui se combinent pour donner le total des incidences courantes pour les dossiers vérifiés, comme il est expliqué ci-dessous.

Les impôts supplémentaires établissables (incidences sur les recettes) représentent les impôts fédéraux totaux qui seront inclus dans les cotisations établies par le Ministère par suite de rajustements déterminés par le vérificateur pour les années d'imposition visées par la vérification, y compris l'année en cours et les années antérieures.

Les remboursements compensés/réduits (incidences sur les dépenses) représentent le montant des impôts fédéraux nets qui aurait été remboursé à un client par suite d'une demande de remboursement faite

dans la déclaration de revenus produite ou par suite d'une demande écrite de rajustement, si la vérification du remboursement demandé n'avait pas fait découvrir au vérificateur un montant équivalent ou moindre d'impôts non déclarés. Le résultat final est qu'un remboursement qui a été demandé est partiellement ou complètement refusé.

Il y a trois autres points à retenir à la lecture des tableaux qui suivent (30, 31, 32 et 33), qui font état de résultats particuliers du programme.

- Les pénalités, les intérêts et les montants d'impôts provinciaux ne sont pas compris. Le Ministère espère pouvoir rendre compte des pénalités et des intérêts imputables aux nouvelles cotisations dans la Partie III du Budget des dépenses pour 1993-1994 et des montants d'impôts provinciaux dans la Partie III du Budget des dépenses pour 1994-1995.

- Il est possible que les sommes réellement reçues à l'égard de ces nouvelles cotisations n'aient pas été reçues pendant l'année indiquée et qu'elles peuvent être inférieures à la donnée fournie en raison d'appels interjetés par la suite.

- Le nombre réel d'années-personnes utilisées peut différer des montants des prévisions et du budget pour les programmes de vérification des déclarations des particuliers, des corporations et des fiducies, et des encouragements fiscaux, pour les raisons suivantes:

  - le besoin fréquent de réorienter des ressources vers les activités principales du Ministère lorsque des circonstances imprévues l'exigent.

  - la nécessité constante de repositionner le personnel de vérification par suite d'un changement des priorités d'observation, par exemple la nécessité de consacrer suffisamment de ressources aux programmes de vérification des encouragements fiscaux.

  - les affectations pour l'année du Budget sont provisoires, puisqu'on laisse une plus grande marge de manoeuvre aux bureaux de district dans l'affectation du personnel de vérification afin de permettre aux bureaux de tenir compte de la conjoncture économique locale particulière.

Programmes de vérification des T1 des particuliers: Le tableau 30 présente les détails du programme de vérification des déclarations T1 des travailleurs indépendants. Les chiffres pour 1990-1991 indiquent qu'il y avait plus d'années-personnes que ce qu'on avait prévu au départ (c.-à-d. 482,8 par rapport à la prévision de 311,5 dans la Partie III de l'an dernier) pour les vérifications sur

place. Bien que le nombre réel de dossiers vérifiés (14 232) a dépassé la prévision antérieure (13 352), en raison de la complexité des dossiers vérifiés (la vérification nécessitant plus d'heures de travail), un nombre inférieur de vérifications a été obtenu par année-personne.

La diminution du niveau des ressources dans le temps, au tableau 30, reflète la décision du Ministère de réaffecter les ressources à d'autres activités de vérification, par exemple au programme de vérification des corporations et au programme du service de demande de renseignements des entreprises. Malgré cette réorientation, on a fait des efforts pour vérifier le plus grand nombre possible de cas probables d'inobservation. On y est arrivé grâce à l'amélioration des méthodes de vérification, y compris, dans certains cas, en chargeant les vérificateurs de concentrer leurs examens aux transactions financières indiquant une possible inobservation de la Loi de l'impôt sur le revenu. Ces examens se traduisent généralement par de plus fortes incidences courantes par dossier vérifié. Par conséquent ces examens pourraient diminuer le nombre de dossiers vérifiés par vérificateur en raison de la nature plus complexe de ce travail. Cette répercussion est visible dans la diminution du nombre de dossiers vérifiés par année-personne pour les exercices financiers 1990-1991 à 1992-1993 et dans les incidences courantes par dossier vérifié.

Tableau 30: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Particuliers

	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés /réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[1]	Dossiers vérifiés par année-personne	Total des Incidences courantes par dossier vérifié (en dollars)
1988-1989 Réel	16 463	95 605	14 419	110 024	499,9	32,9	6 683
1989-1990 Réel	15 762	121 584	13 518	135 102	441,0	35,7	8 571
1990-1991 Réel	14 232	125 308	18 114	143 422	482,8	29,5	10 077
1991-1992 Prévu	9 342	82 278	11 862	94 140	311,5	30,0	10 077
1992-1993 Budget des dépenses	8 794	77 380	11 155	88 536	298,1	[illegible],5	10 068

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Programme de vérification des T2 des corporations: Le tableau 31 présente les détails du programme de vérification des déclarations T2 des corporations. Les chiffres réels de 1990-1991 révèlent une diminution des années-personnes disponibles pour le programme de vérifications des corporations par rapport aux prévisions antérieures (1 671,2 contre 2 020,4 dans la Partie III de l'an dernier).

La diminution de 349 années-personnes au programme de vérification des corporations comprend 190,6 années-personnes assignées à la création d'une donnée distincte des ressources affectées au programme de vérification informatisée (45,5 années-personnes), au programme de l'évitement fiscal (132,0 années-personnes) et au programme de vérification internationale (13,1 années-personnes) qui sont montrées séparément c'est-a-dire ces années-personnes ne sont plus incluses dans le programme de vérification des corporations. (Les données pour 1988-1989 et 1989-1990 figurant dans le tableau ont été rajustées en conséquence.) Les 158,6 autres années-personnes ont été transférées à d'autres activités de vérification tel que les programmes de vérification des T1 des particuliers, la sélection des dossiers et la revue de la vérification et les services aux autres programmes.

Le nombre réel de dossiers vérifiés par année-personne a diminué au cours de la période de cinq ans présentée au tableau 31, résultat de la variation importante de la nature et de la complexité du travail de vérification. Le programme de vérification des corporations continue de faire face à des questions fiscales plus complexes et à des pratiques d'affaires plus élaborées. La mondialisation sans cesse croissante des entreprises commerciales et les questions fiscales internationales qui en découlent sont des facteurs qui entrent dans l'équation.

Cependant, on prévoit un accroissement dans la production du programme, pour ce qui est du total des incidences courantes selon le tableau 31. C'est la conséquence d'une augmentation du nombre de vérificateurs disponibles pour l'exécution de vérifications et de l'importance accrue accordée au repérage de dossiers où la probabilité d'inobservation est forte. Cette prévision est cependant assujettie aux conditions économiques qui prévaudront pendant les années visées par la vérification. Nous prévoyons aussi que les incidences courantes par dossier vérifié se maintiendront pour 1991-1992 et 1992-1993.

Tableau 31: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Corporations

	Dossiers Vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés /réduits- (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des Incidences courantes (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[1]	Dossiers vérifiés par année-personne	Total des incidences courantes par dossier vérifié
1988-1989 Réel	15 522	274 387	490 543	764 930	1 579,2	9,8	49 280
1989-1990 Réel	15 642	501 706	566 914	1 068 620	1 692,4	9,2	68 317
1990-1991 Réel	14 555	591 480	366 769	958 249	1 671,2	8,7	65 836
1991-1992 Prévu	15 473	628 526	390 154	1 018 680	1 834,4	8,4	65 836
1992-1993 Budget des dépenses	16 731	679 626	421 876	1 101 502	1 874,1	8,9	65 836

1 Les ressources réelles requises pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Autres T1, T3 des fiducies, Régimes de revenu différé et Programmes d'encouragements fiscaux: Les tableaux 32 et 33 comprennent les autres déclarations vérifiées non comprises aux tableaux 30 et 31.

Le tableau 32 des autres déclarations T1 des particuliers est le résultat du programme de vérification des corporations T2 (actionnaires et employés) et des projets spéciaux entrepris au cours de l'année lorsque le travail initial de cotisation et les études spéciales font observer des tendances inusitées. De par sa nature même, ce programme peut examiner de près un vaste éventail de sujets et, par conséquent, la production réelle, les incidences courantes qui en découlent et les années-personnes qui y sont rattachées peuvent fluctuer considérablement par rapport au Budget. Les prévisions pour 1991-1992 et 1992-1993 représentent donc une moyenne des données réelles des trois années précédentes.

Tableau 32: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Autres déclarations T1 et déclarations T3 des fiducies

	T1 - Particuliers - Autres déclarations				T3 - Fiducies				
	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés/réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars)	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés/réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars)	Total des dossiers d'autres T1 et de fiducies Années-personnes requises[1]
1988-1989 Réel	10 206	54 051	3 543	57 594	1 101	2 193	286	2 479	32,8
1989-1990 Réel	11 352	88 624	4 853	93 477	954	6 383	1 673	8 056	25,3
1990-1991 Réel	10 818	82 591	3 650	86 241	774	4 125	178	4 303	22,2
1991-1992 Prévu	10 792	82 710	3 626	86 336	561	2 988	131	3 119	28,2
1992-1993 Budget des dépenses	10 792	82 710	3 626	86 336	774	4 125	178	4 303	22,2

1 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieurs comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Le tableau 33 comprend la vérification des régimes de revenu différé et des programmes d'encouragements fiscaux. Le programme de vérification des régimes de revenu différé pour 1992-1993 fait actuellement l'objet d'une revue, et, par conséquent, on ne fait pas état de vérifications pour cette année. On considère que la vérification des programmes d'encouragements fiscaux est obligatoire et on lui consacre les ressources nécessaires selon le volume et la complexité. Le programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique (CIRS) arrive à terme avec l'exercice financier 1991-1992.

Le programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS & DE) remplace le programme du CIRS et exige une activité de prévérification par opposition à une activité de postvérification. En outre, le personnel de la Direction des programmes de vérification joue un rôle d'éducation des clients en tenant des séminaires et en fournissant des documents pour expliquer les détails de ce programme aux clients intéressés. Le programme de RS & DE est bien reçu dans les milieux d'affaires. Grâce au programme d'éducation des clients, on note une diminution des ajustements des demandes de crédit pour RS & DE et, par conséquent, le Ministère est en mesure de traiter les demandes sans tarder.

Tableau 33: Dossiers vérifiés, impôts supplémentaires établissables et années-personnes requises - Régimes de revenu différé et Programmes d'encouragements fiscaux

	Organismes de charité et régimes de revenu différé (1)	Actions accréditives et revenus pétroliers (2)	Crédit d'impôt pour la recherche scientifique et crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (3)	Crédit d'impôt à l'investissement au Cap-Breton (4)	Total des dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établissables (recettes) (en milliers de dollars)	Remboursements compensés/réduits (dépenses) (en milliers de dollars)	Total des incidences courantes (en milliers de dollars)	Années-personnes requises (5)
1988-1989 Réel	238	827	4 004	41	5 110	389 628	6 213	395 841	294,9
1989-1990 Réel	31	564	3 629	80	4 304	189 468	43 635	233 103	249,1
1990-1991 Réel	5	540	3 267	48	3 860	54 904	16 896	71 800	246,1
1991-1992 Prévu	166	205	1 200	6	1 577	22 440	6 894	29 334	262,1
1992-1993 Budget des dépenses		s.o.	1 200	s.o.	1 200	22 440	6 894	29 334	268,1

1 À compter de 1989-1990, la vérification sur place des œuvres de charité est l'affaire de l'Agence gouvernementale de consultation et de vérification. Les dossiers vérifiés pour 1989-1990 et les années suivantes concernent les vérifications de régimes de revenu différé.

2 Le Programme de l'impôt sur les revenus pétroliers (I REV.P) a pris fin en 1986-1987. Cependant, le programme de vérification pour les années applicables reste frappé de prescription. On ne prévoit pas de vérifications I REV.P pour 1991-1992 et 1992-1993. Le programme d'actions accréditives prendra fin avec l'exercice financier 1991-1992.

3 Le budget fédéral du 23 mai 1985 a mis fin au Programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et institué le Programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental.

4 Le Programme du crédit d'impôt à l'investissement au Cap-Breton prendra fin en 1991-1992.

5 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Sélection des dossiers et revue de la vérification: En appliquant diverses formules statistiques ou divers critères de sélection des dossiers, on produit des listes de déclarations de revenus de clients qui affichent les plus fortes probabilités d'inobservation. Les vérifications sur place varient selon la complexité de la déclaration du client et comportent un examen limité ou détaillé des registres des clients. En établissant et percevant les impôts, le

Ministère a pour principal objectif de traiter chaque client équitablement et avec impartialité. Les vérifications sont revues dans les bureaux de district (programme de postvérification), alors que le Bureau principal coordonne et vérifie ses examens pour s'assurer que les lois fiscales sont appliquées de façon convergente et uniforme.

Évaluations des biens immobiliers et évaluations des biens mobiliers: Les Programmes d'évaluation des biens immobiliers et d'évaluation des biens mobiliers sont des fonctions d'appui aux programmes ministériels d'observation qu'administre la Direction des programmes de vérification. L'activité principale du Programme d'évaluation des biens immobiliers est de traiter des renvois concernant des questions d'évaluation relatives aux participations dans des biens immobiliers, des biens personnels désignés et d'autres biens corporels. En 1990-1991, 3 505 évaluations de biens immobiliers ont été effectuées.

L'objet du Programme d'évaluation des biens mobiliers est d'établir la juste valeur marchande des biens pour lesquels il n'y a pas de cours coté, comme les actions dans des corporations privées, les sociétés, les entreprises individuelles, les droits d'auteur, les brevets, l'achalandage et l'avoir propre d'entreprises semblables. Ces connaissances spécialisées en évaluation sont nécessaires pour l'application de nombreuses parties de la Loi de l'impôt sur le revenu touchant les gains en capital, et dans les opérations où la juste valeur marchande des biens a des conséquences sur la situation fiscale. En 1990-1991, 839 évaluations de biens immobiliers ont été effectuées.

Direction et appui: Cela comprend le personnel du Bureau principal pour cette sous-activité. Les responsabilités comprennent la direction et l'appui aux bureaux de district pour les divers programmes de vérification, et la mise au point et la surveillance des systèmes d'information de gestion correspondants. Cela comprend aussi le personnel de bureau qui s'occupe du calcul détaillé de l'impôt et des intérêts à payer par suite d'ajustements faits par le vérificateur, et la préparation en direct des avis de cotisation qui en découlent.

Service aux autres programmes: Le personnel de vérification assure des services à d'autres secteurs du Ministère, notamment en répondant aux demandes de renseignements des clients lorsque la question exige des connaissances spécialisées de vérificateur. Un service de renseignements fiscaux pour les entreprises est aussi offert pour les demandes de renseignements complexes qui arrivent directement du public ou d'autres secteurs du Ministère. Le personnel de vérification a traité quelque 98 678 demandes de renseignements d'entreprises en 1990-1991. En outre, le personnel de vérification traite les certificats de décharge attestant que les contribuables décédés ont réglé toutes les taxes dues au gouvernement.

Vérification informatisée: Le programme de vérification informatisée est une fonction d'appui aux programmes d'observation ministériels, gérés par la Direction de la vérification. Les principales activités du programme de vérification informatisée sont d'élaborer des programmes de vérification assistée par ordinateur et d'en assurer le soutien technique et de procéder à des évaluations de conservation de documents, c.-à-d. de déterminer les données financières qu'il faut conserver pour justifier le calcul de l'impôt à payer.

Évitement fiscal: Le programme de l'évitement fiscal est une fonction d'appui aux programmes d'observation ministériels, gérés par la Direction de la vérification. Les deux principales activités du programme de l'évitement fiscal sont d'élaborer des politiques et des procédures pour contrer l'évitement fiscal et d'enquêter sur tout éventuel arrangement ou stratagème d'évitement fiscal.

Vérification internationale: Avec le financement supplémentaire qui a été accordé à ce programme pour 1992-1993, le rôle des vérificateurs internationaux sera élargi: aux conseils qu'ils donnaient, fondés sur leurs connaissances poussées, lors de vérifications ordinaires de corporations s'ajoutent le repérage et la vérification proprement dite de transactions internationales. Plus de 8 700 corporations canadiennes ont déclaré des transactions avec plus de 21 000 non-résidents avec lesquels ils avaient un lien de dépendance, représentant une valeur de plus de 195 milliards de dollars. Les vérificateurs internationaux traitent aussi des dossiers de double imposition avec des co-signataires de conventions fiscales et font des recherches pour des dossiers litigieux.

Sous-activité Enquêtes sur la fraude fiscale: Entre 1989-1990 et 1990-1991, la production totale de cas a chuté de 468 à 363. Divers facteurs ont contribué à cette chute. Bien que, la complexité des cas est demeurée la même, le nombre d'années-personnes utilisées a diminué par 4,8 %. De plus, depuis l'entrée en vigueur de la Charte des droits et libertés, on assiste à une augmentation des contestations devant les tribunaux et celles-ci surviennent à n'importe quelle étape du traitement du cas. En conséquence les resources sont utilisée en relation avec les contestations devant les tribunaux, diminuant le nombre d'heures qu'on peut consacrer à entreprendre et compléter des enquêtes. Par exemple, à la suite d'un jugement rendu au cours de 1990-1991, tous les dossiers qui n'ont pas encore été transmis au ministère de la Justice et pour lesquels un mandat de perquisition a été exécuté en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu se sont vu attribué une nouvelle date de saisie en vertu du Code criminel. En conséquence, des heures d'enquête ont été sacrifiées pour sécuriser l'inventaire des dossiers non encore transmis au ministère de la Justice.

Comme le Ministère n'a plus de contrôle sur les cas après les avoir confiés au ministère de la Justice, et parce qu'il ne serait pas opportun de se livrer à des conjectures sur l'issue de cas dont les tribunaux sont saisis, les tableaux 34 et 35 ne présentent que des données historiques.

Tableau 34: Programme d'enquêtes sur l'évasion fiscale, vérifications d'exécution spéciale et années-personnes requises

	Cas soumis à l'enquête					
	Affaires classées sans renvoi au ministère de la Justice (1)	Poursuites confiées au ministère de la Justice	Total des Cas	Poursuites terminées par le ministère de la Justice selon l'inventaire des affaires judicaire (2)	Programme d'exécution spéciales (PES) Vérifications terminées (3)	Années-personnes correspondant aux cas soumis à l'enquête, aux poursuites et aux vérifications et PES effectuées (4)
1986-1987 Réel	394	155	549	130	333	531,7
1987-1988 Réel	292	168	460	123	283	563,2
1988-1989 Réel	286	160	446	103	213	554,8
1989-1990 Réel	303	165	468	123	282	550,6
1990-1991 Réel	221	142	363	123	290	524,1

1 Cette colonne présente les cas qui ont pris fin aux stades de l'enquête préliminaire ou de l'enquête intégrale et qui, comme tels, n'ont pas été référés au ministère de la Justice pour poursuite.

2 Les poursuites terminées sont la conséquence des renvois courants et passés au ministère de la Justice.

3 Les vérifications d'exécution spéciale ont pour objet de déterminer et d'établir les impôts à payer par les personnes qui tirent un revenu d'activités illégales.

4 Les chiffres de toutes les années comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Le tableau 35 présente les résultats des programmes d'exécution générale et spéciale. Certains changements dans la méthodologie de déclaration ont eu des répercussions sur les résultats en dollars depuis 1988-1989:

- Depuis 1988-1989, les impôts supplémentaires établis comprennent désormais les nouvelles cotisations établies pour des renvois courants plutôt que les seules nouvelles cotisations découlant des poursuites terminées.

- Depuis 1988-1989, les impôts supplémentaires établis comprennent les impôts supplémentaires établis par suite des vérifications terminées du programme d'exécution spéciale. Les montants, à compter de l'exercice 1988-1989, sont de 6,2 millions de dollars, 12,6 millions de dollars et 13,2 millions de dollars respectivement.

- Il n'existe pas de données sur les intérêts pour les années antérieures à 1988-1989.

- Les montants ont été rajustés, depuis 1988-1989, pour refléter les résultats des appels.

Il n'est pas possible de reconstruire les données pour les exercices financiers 1986-1987 et 1987-1988 afin de tenir compte de ces changements. Par conséquent, on ne peut établir une comparaison exacte des résultats en dollars antérieurement à 1988-1989 avec ceux de 1987-1988.

Au cours des dernières années, il y a eu une augmentation ininterrompue du nombre de cas donnant lieu à des changements importants d'impôt. Les cas de fraude fiscale reliés au crédit d'impôt pour la recherche scientifique ont représenté une bonne part de l'augmentation pour les années fiscales 1988-1989 et 1989-1990, produisant des impôts supplémentaires établis de 13,5 millions de dollars et 60 millions de dollars respectivement. Aucun cas de fraude fiscale relié au crédit d'impôt pour la recherche scientifique n'a fait l'objet d'une nouvelle cotisation au cours de l'exercice 1990-1991, ce qui explique la baisse des impôts supplémentaires établis.

L'augmentation du montant des pénalités découle d'une modification apportée à la Loi de l'impôt sur le revenu.

Les amendes imposées ont chuté de 17,2 millions de dollars à 4,6 millions de dollars. Deux facteurs expliquent ce phénomène. Les données de 1989-1990 comprenaient une amende imposée de 10 millions de dollars dans un cas particulier. Au contraire, en 1990-1991, cinq poursuites représentant des impôts de 3,5 millions de dollars se sont soldées par des peines de prison sans imposition de pénalité. Compte tenu de ces facteurs exceptionnels, les résultats sont semblables à ceux de l'année précédente.

Tableau 35: Résultats des enquêtes sur la fraude fiscale[1]

	Impôt supplémentaires établis (en milliers de dollars) (2)	Pénalités (en milliers de dollars) (2)	Intérêts (en milliers de dollars) (2)	Amendes imposées (en milliers de dollars) (3)	Total établi ou imposés par le tribunal (en milliers de dollars) (2)	Peines d'emprisonnement imposées par le tribunal
1986-1987 Réel	20 179	4 592	s.o.	3 880	28 651	4
1987-1988 Réel	27 061	3 932	s.o.	4 572	35 565	4
1988-1989 Réel	47 722	7 917	16 112	5 414	77 165	4
1989-1990 Réel	91 692	7 061	37 271	17 237	153 261	9
1990-1991 Réel	51 669	13 455	31 574	4 675	101 373	10

1 Les résultats comprennent pour toutes les années les impôts fédéraux et provinciaux suypplémentaires établis.

2 Les résultats pour les exercices financiers 1988-1989 à 1990-1991 ont été réduits pour les appels. Le total des résultats en dollars a été réduit de 1,4 millions de dollars, de 5,2 millions de dollars et de 1,5 millions de dollars respectivement pour 1988-1989, 1989-1990 et 1990-1991. L'ajustement pour les appels découle essentiellement des affaires classées des années antérieures et dont l'appel a été réglé dans l'année en cours. Il existe un système de saisie des données pour fournir ces renseignements de façon permanente.

3 On a ajusté les montants déjà déclarés pour les Amendes afin d'inclure les amendes imposées par le tribunal aux non-déclarants décelés grâce aux Programmes d'exécution spéciale.

C. Recouvrements et comptabilité

Objectif

Percevoir et comptabiliser les paiements au titre de l'impôt sur le revenu, du Régime de pensions du Canada et de l'assurance-chômage.

Description

Le processus de perception et de comptabilisation des recettes fiscales comporte trois étapes: recouvrements avant cotisation, ou retenues à la source; recouvrements postcotisation; comptabilisation des cotisations et des recouvrements.

Par conséquent, cette activité comprend les trois sous-activités suivantes:

Retenues à la source: La principale source de recettes pour l'État consiste en sommes retenues à la source par les employeurs et versées par ceux-ci pour payer l'impôt sur le revenu, les cotisations à l'assurance-chômage et les cotisations au Régime de pensions du Canada. Des retenues à la source sont également imposées sur certains paiements faits à des non-résidents.

Cette sous-activité comprend les programmes destinés à assurer que: tous les employeurs sont inscrits et reçoivent les renseignements nécessaires pour se conformer aux dispositions de la loi concernant les retenues et les versements; les renseignements sur les exigences de retenues et de versements pour les paiements effectués à des non-résidents sont facilement disponibles; les retenues appropriées sont effectuées et versées promptement; les feuillets de renseignements détaillant le revenu et les retenues du contribuable sont remis au contribuable; et les copies des feuillets de renseignements et une déclaration détaillant les paiements, les retenues et les versements sont produites avec exactitude et à temps. Des vérifications sont effectuées dans les cas où le payeur est soupçonné de contrevenir à la loi et, au besoin, on force l'intéressé à se conformer à la loi en lui imposant des pénalités et, dans les cas extrêmes, en lui intentant des poursuites.

Recouvrements: La plupart des contribuables paient le solde de leurs impôts promptement, soit au moment de la production de leur déclaration, soit sur réception d'un avis de cotisation, à l'exception cependant d'un nombre relativement petit, mais néanmoins important. Des mesures de recouvrement s'imposent lorsqu'il y a des soldes impayés sur les déclarations produites, des retenues à la source non versées et, dans les cas où des contribuables, surtout ceux dont le revenu n'est pas assujetti aux retenues à la source, omettent délibérément de payer leur dû.

On adresse d'abord aux contribuables des rappels produits par ordinateur. Lorsque cette mesure ne donne pas les résultats souhaités, les comptes visés sont communiqués aux bureaux de district pour intervention directe. On essaie d'en arriver à une entente pour le paiement des impôts en souffrance en tenant compte de la situation financière du contribuable et de la nécessité de garder à jour le paiement des impôts pour l'année courante. Lorsque le contribuable persiste à ne pas payer ses impôts et n'a pas pris d'arrangement satisfaisant avec le Ministère afin de régler sa dette, le Ministère peut procéder à la saisie du revenu et des dépôts en banque du contribuable, ainsi que des sommes dues au contribuable par des tiers. Dans les cas extrêmes, ce qui arrive rarement, le Ministère peut saisir et vendre les biens d'un contribuable.

Ce programme constitue la dernière étape du processus de recouvrement des impôts. Tous les efforts de promotion de l'autocotisation et toutes les mesures visant l'observation se révéleraient inutiles si les impôts établis n'étaient pas finalement recouvrés par l'État.

Comptabilisation des recettes: Cette sous-activité comprend les programmes destinés: à établir et à maintenir des méthodes et procédures pour le report des inscriptions nécessaires au grand livre général et au grand livre auxiliaire pour la consignation des détails de toutes les cotisations et de tous les versements; et, à assurer que les personnes qui sont travailleurs indépendants ou ont un revenu provenant de sources autres que l'emploi versent les acomptes provisionnels requis pendant l'année d'imposition en fonction d'une estimation de leur impôt à payer.

Le traitement des versements comporte la comptabilisation des paiements reçus avant la production (acomptes provisionnels, retenues à la source), des paiements reçus au moment de la production, par l'intermédiaire des banques ou directement des contribuables, et des paiements reçus par chèques postdatés suite à des mesures de recouvrement.

Les détails sont consignés selon le genre de recettes (particulier, corporation, fiducie, non-résident, etc.), y compris les cotisations au Régime de pensions du Canada, les cotisations à l'assurance-chômage, les impôts provinciaux, les pénalités, les intérêts, les ordonnances des tribunaux de la famille pour le ministère de la Justice, et les divers programmes de crédits d'impôt. Cette sous-activité comprend aussi l'administration des exigences statutaires pour le transfert de fonds aux gouvernements provinciaux.

Sommaires des ressources
L'activité Recouvrements et comptabilité représente 18,0% du total des dépenses du Programme pour 1992-1993 et 24,7% du total des années-personnes.

Tableau 36: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1992-1993		Prévu 1991-1992		Réel 1990-1991	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Retenus à la source	**104 425**	**2 368**	97 363	2 308	86 200	2 067
Recouvrements	**93 366**	**2 035**	83 735	1 856	74 733	1 712
Comptabilisation des recettes	**57 479**	**1 615**	55 031	1 611	52 225	1 526
Total	**255 270**	**6 018**	236 129	5 775	213 158	5 305
Autres années-personnes		**129**		37		62
Total années-personnes		**6 147**		5 812		5 367

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1992-1993, 95,3% sont des dépenses reliées au personnel, 3,7% sont d'autres dépenses de fonctionnement et 1,0% sont des dépenses en capital.

Explication de la différence: L'augmentation nette de 19,1 millions de dollars, soit 8,1%, des dépenses totales prévues pour 1992-1993 par rapport aux prévisions de 1991-1992 est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• réductions prévues du coût de la mise en oeuvre du crédit pour taxe sur les produits et services, attribuables surtout à une réduction des charges de travail liées aux comptes;	(27)	(968)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées aux diverses mesures budgétaires fédérales;	202	8 061
• ressources supplémentaires nettes pour la mise en oeuvre du système de remboursement compensatoire, de l'échange électronique des données et d'autres projets technologiques;	3	1 111

• diminution nette du financement pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions se rapportant à la réduction des frais de démarrage;	(1)	(294)
• ressources supplémentaires pour l'accroissement des charges de travail aux Retenues à la source;	44	1 602
• ressources supplémentaires nécessaires pour maintenir les niveaux actuels de l'activité d'exécution; et	102	5 000
• augmentations de traitement rendues nécessaires par les conventions collectives et transferts internes d'années-personnes de l'activité Appels pour répondre à l'accroissement prévu de la charge de travail.	12	4 629
	335	19 141

Les prévisions pour 1991-1992 dépassent de 6,8 millions de dollars, soit 3,0%, le Budget des dépenses de 229,3 millions de dollars. Cette différence est attribuable aux éléments suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour exécuter le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées à diverses mesures budgétaires fédérales;	55	2 489
• diminution nette des ressources pour la mise en oeuvre de remboursement compensatoire, de l'échange électronique de données et d'autres projets technologiques;	(11)	(150)
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions;	65	3 515
• réductions liées au budget fédéral du 26 février 1991;		(6 667)

• augmentation pour la correction de la méthode de calcul de la base salariale du Ministère;		6 387
• transferts internes de l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations, attribuables surtout au réalignement du cadre de planification opérationnelle du Ministère.	168	1 244
	277	6 818

Tableau 37: Dépenses des Recouvrements et comptabilité par sous-activité en 1992-1993 (ventilation en pourcentage)

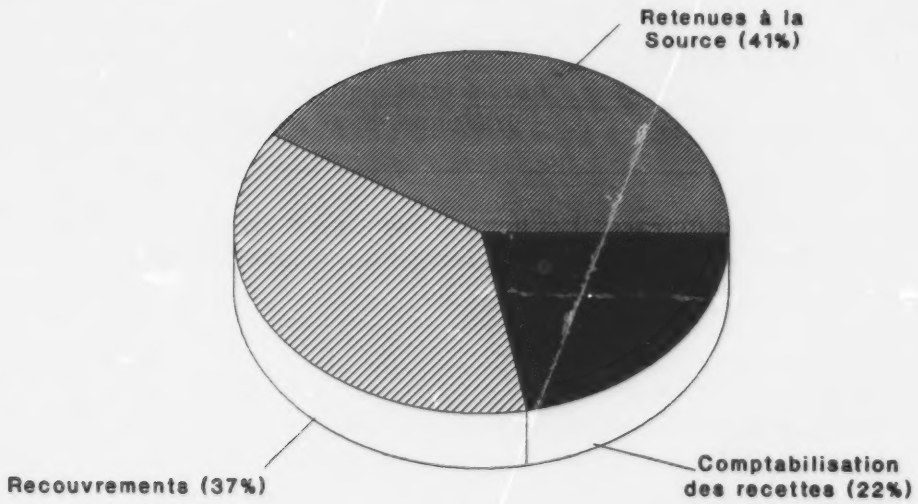


Tableau 38: Résultats financiers en 1990-1991

(en milliers de dollars)	1990-1991					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Retenues à la source	86 200	2 067	78 464	1 943	**7 736**	**124**
Recouvrements	74 733	1 712	69 005	1 681	**5 728**	**31**
Comptabilisation des recettes	52 225	1 526	56 383	1 453	**(4 158)**	**73**
Total	213 158	5 305	203 852	5 077	**9 306**	**228**
Autres années-personnes		62		33		**29**
Total années-personnes		5 367		5 110		**257**

Explication de la différence: Les besoins financiers réels étaient de 9,3 millions de dollars, ou de 4,6% de plus que le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts du programme relatifs au crédit pour taxe sur les produits et services;	101	3 800
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	40	1 665
• ressources supplémentaires pour les programmes des Recouvrements et de la Comptabilité;	50	1 725
• réductions nettes liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale et à d'autres réductions gouvernementales générales;		(1 771)

• traitements supplémentaires, la parité salariale, des montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour Suprême, et des cotisations additionnelles aux régimes d'avantages sociaux, reçus par l'intermédiaire de rajustements et de transferts;		9 714
• sur-utilisation nette de 0,4 million de dollars des autres ressources de fonctionnement pour les projets d'emploi pour les étudiants, compensée par une sous-utilisation du financement pour les allocations de formation des occasionnels;	24	
• fonds inutilisés pour des traitements, pour d'autres coûts de fonctionnement et pour des immobilisations; et	(97)	(3 484)
• transferts internes de l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations, attribuables surtout au réalignement du cadre de planification opérationnelle du Ministère.	139	(2 343)
	257	9 306

Données sur le rendement et justification des ressources

Sous-activité Retenues à la source: Le tableau 39 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 39: Détail des années-personnes de la sous-activité - Retenues à la source

(Années-personnes)	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Programmes d'exécution:			
Vérification de la paye (voir tableau 40)	**416,9**	402,0	358,6
Vérification des non-résidents (voir tableau 41)	**67,0**	25,0	22,5
Autres[1]	**636,6**	676,8	565,5
Aide aux contribuables, interprétations et décisions	**578,8**	561,3	521,1
Traitement des déclarations de renseignements et rajustements	**402,5**	383,7	352,7
Cotisations et demandes de renseignements des non-résidents	**135,2**	135,2	135,7
Direction et soutien fonctionnels	**131,0**	124,0	110,9
Total	**2 368,0**	2 308,0	2 067,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes.

1 Comprend la revue et le contrôle des comptes des employeurs et des contribuables non résidents, et les activités connexes de correction des erreurs; et le Programme de vérification des avantages et du revenu d'emploi (VARE).

Programmes d'exécution - Vérification de la paye: Les vérifications des feuilles de paie ont pour objet d'assurer que l'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-chômage sont bien retenues sur les salaires des employés et qu'elles sont versées rapidement et intégralement. Comme on peut le voir au tableau 40, le nombre d'années-personnes qui ont été consacrées à la vérification des dossiers de paye en 1990-1991 était moins élevé qu'au cours des deux années précédentes. La principale raison de cette diminution est qu'il a fallu affecter des ressources au traitement de l'augmentation considérable du nombre de demandes de décisions venant de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada à la suite des modifications de la Loi sur l'assurance-chômage (projet de Loi C-21) adoptées en octobre 1990.

Le projet de Loi C-21 a entraîné une extension du rôle du Ministère dans l'administration de la Loi sur l'assurance-chômage. L'Impôt est maintenant responsable de la détermination des questions concernant la durée de l'emploi

assurable des particuliers et le montant des gains assurables. Les nouvelles dispositions législatives comprennent également un changement du taux de retenue des cotisations par les employeurs, et des règles modifiées gouvernent la détermination de l'assurabilité des conjoints et l'âge de l'assurabilité. Tous ces changements augmentent la charge de travail du Ministère. Mais indépendamment de ce qui précède, il y a eu une augmentation importante des impôts supplémentaires établis en 1990-1991 par rapport aux années précédentes, en raison des améliorations du processus de sélection de la vérification et de la concentration des ressources disponibles aux dossiers de feuilles de paie importants présentant les risques d'inobservation les plus élevés.

Le financement du programme ci-dessus sera rétabli pour 1991-1992 et 1992-1993 et augmenté par la suite compte tenu de l'augmentation annuelle du nombre de comptes d'employeurs. L'utilisation d'ordinateurs portatifs par les vérificateurs de feuilles de paie, qui commencera en 1992-1993, permettra d'augmenter la productivité au cours des trois prochaines années. Le nombre de dossiers vérifiés par année-personne prévu pour 1994-1995 dépassera le niveau atteint de 1989-1990.

Tableau 40: Dossiers de paye vérifiés, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établis[1] (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[2]	Dossiers vérifiés par année-personne	Impôts supplémentaires établis par dossier vérifié ($)
1988-1989 Réel	76 329	230 904	372,7	205	3 025
1989-1990 Réel	78 545	255 974	376,1	209	3 259
1990-1991 Réel	72 477	314 677	358,9	202	4 342
1991-1992 Prévu	81 111	360 195	402,0	202	4 441
1992-1993 Budget des dépenses	85 327	379 053	416,9	205	4 442

1 Les montants supplémentaires établis comprennent les impôts fédéraux et provinciaux, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-chômage.

2 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Programmes d'exécution - Vérification des non-résidents: On vérifie les payeurs canadiens, que la loi oblige à retenir un impôt sur certaines sommes payées ou créditées à des non-résidents, pour s'assurer qu'ils se conforment aux dispositions de la partie XIII de la Loi de l'impôt sur le revenu concernant les retenues et les versements. Le tableau 41 indique un nombre moins élevé de dossiers vérifiés par année-personne après 1988-1989 en raison du besoin toujours croissant de concentrer les ressources et les connaissances disponibles sur les corporations plus grandes, et habituellement plus complexes, qui retiennent des impôts sur les paiements versés à des non-résidents et en font le versement. L'augmentation typique des impôts supplémentaires établis en 1988-1989 est attribuables aux vérifications de plusieurs grandes corporations donnant lieu à l'établissement extraordinaire de retenues d'impôts supplémentaires des non-résidents.

Les prévisions de 25 années-personnes et de 3 550 vérifications pour 1991-1992 représentent un changement important par rapport aux prévisions initiales de 48 années-personnes et de 6 576 vérifications qui figuraient dans le Budget des dépenses de l'année dernière. Cette sous-utilisation de ressources peut être attribuée à un certain nombre de facteurs, notamment : la réaffectation des ressources à d'autres charges de travail de la sous-activité Retenues à la source; et, un taux de roulement de la main-d'oeuvre plus élevé dans plusieurs bureaux de district et des difficultés à recruter de nouveaux vérificateurs, que les conflits de travail à la fonction publique sont venu compliquer davantage au cours de l'année.

Également, il est prévu que l'impôt supplémentaire moyen établi par dossier en 1991-1992 sera nettement inférieur aux estimations. La majorité des vérifications effectuées jusqu'à maintenant étaient axées sur les services ou obligatoires en raison de leur nature. Il s'agit soit d'examens demandés par les contribuables, soit de vérifications qui sont faites dans des cas d'auteurs de versements contrevenants, de faillites, de liquidations et de restructurations. De telles vérifications génèrent habituellement peu de recettes et exigent souvent beaucoup de rapprochements de comptes. De plus, en raison de la récession, il y a eu moins de dividendes imposables et moins d'intérêts et de loyers qui ont été versés à des non-résidents en 1991-1992.

Dans le cadre des efforts que fait le Ministère pour rehausser le niveau des programmes d'exécution et recouvrer les impôts dus au gouvernement, il y aura une augmentation importante du financement des vérifications de non-résidents pour 1992-1993. Ces ressources supplémentaires permettront au Ministère, avec l'aide de techniques améliorées de sélection de la vérification, de concentrer les efforts sur les dossiers présentant les risques d'inobservation les plus élevés. Par conséquent, il est prévu que l'impôt supplémentaire établi par dossier devrait représenter plus du double de la moyenne pour 1991-1992. Le Ministère prend

actuellement des mesures pour améliorer les réseaux de communication entre le Bureau principal et les gestionnaires locaux afin de garantir que les objectifs ci-dessus seront atteints.

Tableau 41: Dossiers de non-résidents vérifiés, impôts supplémentaires établis et années-personnes requises

	Dossiers vérifiés	Impôts supplémentaires établis (en milliers de dollars)[1]	Années-personnes requises[2]	Dossiers vérifiés par année-personne	Impôts supplémentaires établis par dossier vérifié ($)
1988-1989 Réel	4 396	88 019	28,5	154	20 023
1989-1990 Réel	2 664	27 930	19,7	135	10 484
1990-1991 Réel	3 068	35 995	22,6	136	11 732
1991-1992 Prévu	3 550	12 000	25,0	142	3 380
1992-1993 Budget des dépenses	9 514	67 000	67,0	142	7 042

1 Les impôts supplémentaires établis comprennent les impôts fédéraux (partie XIII) seulement; les non-résidents ne sont pas assujettis à l'impôt provincial.

2 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

Programmes d'exécution - Autres: La plupart des autres ressources d'exécution des Retenues à la source sont consacrées à la revue et au contrôle des comptes de versement maintenus par le système informatique pour les montants retenus à la source par les employeurs et par ceux qui versent un impôt des non-résidents. Cela comporte la surveillance de tous les comptes, qui sont au nombre d'environ 1,4 million au 31 mars 1991, pour s'assurer que les retenues d'impôt sur le revenu, les cotisations au Régime de pensions du Canada et les cotisations d'assurance-chômage sont versées de façon régulière et périodique, que ce soit hebdomadaire, bihebdomadaire ou mensuelle. À cette fin, il est souvent nécessaire de communiquer par téléphone ou par écrit avec l'employeur ou le contribuable pour lui demander pourquoi ses versements ne sont pas faits ou sont en retard.

Une partie relativement petite des autres ressources d'exécution est consacrée au Programme de vérification des avantages et du revenu d'emploi (VARE), qui examine certains genres de revenu d'emploi (particulièrement les avantages) pour vérifier qu'ils soient traités convenablement et que les

employeurs font et déclarent les bonnes retenues à la source. Avec une dépense de 36 années-personnes en 1990-1991, ce programme a effectué 2 488 vérifications de ce genre et repéré plus de 90 millions de dollars de revenus non déclarés. Pour 1991-1992 et les années suivantes, 15 années-personnes supplémentaires seront affectées aux vérifications des ARE.

Les prévisions pour 1991-1992 comprennent également des ressources supplémentaires liées à la réforme des pensions (projet de Loi C-52), pour la vérification du facteur d'équivalence (FE), que tous les employeurs doivent calculer et inscrire chaque année dans les T4 de leurs employés. Les prévisions de 1992-1993 indiquent une réduction du nombre d'années-personnes requises pour d'autres programmes d'exécution. Les pressions en matière de ressources causées par l'augmentation de la charge de travail normale seront plus que compensées par les gains en productivité qui devraient résulter de la mise en oeuvre du Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS) pour les activités de revue et de contrôle des centres fiscaux.

Aide aux contribuables, interprétations et décisions: En 1990-1991, le personnel des Retenues à la source a répondu à un total de 1,9 million de demandes de renseignements que les employeurs lui ont adressées par téléphone, au comptoir et par correspondance. En outre, comme le Ministère est responsable de l'application de la Partie I du Régime de pensions du Canada et des Parties IV et VIII de la Loi sur l'assurance-chômage, l'Impôt est tenu de rendre des décisions sur la question de savoir si des particuliers sont assujettis aux dispositions du R.P.C. et d'A.-C., et de faire d'autres déterminations à la demande de Santé et Bien-être Canada (R.P.C.) et de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada (A.C.).

Au total, plus de 67 000 de ces cas lui ont été référés en 1990-1991, soit le double du nombre pour 1989-1990. Comme on l'a vu plus haut, l'accroissement de la demande de décisions découle du projet de Loi C-21, qui a reçu la sanction royale le 23 octobre 1990, ce qui a exigé une augmentation considérable du nombre d'années-personnes affectées à cette tâche en 1990-1991 et au cours des années suivantes. Également, la réforme des pensions entraînera une autre augmentation des demandes d'aide aux contribuables pour 1991-1992 et 1992-1993.

Enquête d'évaluation de programme: Une évaluation du programme de demandes de renseignements par téléphone au sujet des Retenues à la source a été effectuée pour déterminer la qualité des services offerts, pour élaborer une meilleure définition de la clientèle et de ses besoins, et pour examiner des moyens d'améliorer le service et de réduire les coûts.

Voici les résultats et les conclusions de l'enquête: Le taux de réponses

exactes de 82% des renseignements qui sont offerts aux employeurs est très acceptable, avec 89% des appels complétés du premier coup, et 98% des réponses jugées courtoises. Le service est même utilisé par des personnes possédant de l'expérience sur les questions liées aux feuilles de paie parce-qu'elles préfèrent la communication personnelle aux publications. Une unité répondant strictement à des demandes de renseignements est le meilleur moyen d'assurer l'efficacité et l'efficience.

Dans le but d'améliorer le niveau de service, le Ministère fournit d'autres genres d'aide technique sous forme de lignes directrices révisées et de la formation supplémentaire qui est offerte pour améliorer l'exactitude dans les secteurs des règles en matière de pénalité et d'avantages imposables. Des secteurs problèmes des publications et des guides destinés aux employeurs, qui font l'objet d'une revue de la lisibilité, sont actuellement réécrits pour qu'y soient inclus des exemples et des «questions et réponses». Également, le Ministère examinera la faisabilité d'un système électronique de renseignements pour les agents.

Traitement des déclarations de renseignements et rajustements: Ce secteur est responsable du rassemblement et du tri des déclarations de renseignements qui arrivent et des feuillets d'accompagnement; de la «mise au point» et du rapprochement des déclarations en prévision de la saisie des données; de la communication avec les employeurs lorsque des renseignements sont absents ou incomplets; de la coordination de l'apport et du traitement des déclarations produites sur support électronique; de l'envoi aux employeurs de demandes officielles de production des déclarations manquantes; de la préparation et du traitement de feuillets modifiés et de documents sommaires pour les déclarations de renseignements; et d'autres fonctions connexes.

Les ressources prévues pour ces activités sont fondées sur le nombre réel de déclarations de renseignements et feuillets produits pour 1990, soit 1,4 million et 31,1 millions respectivement, rajusté pour tenir compte de la croissance projetée du nombre d'employeurs actifs. Également, les prévisions de 1991-1992 et le Budget des dépenses de 1992-1993 comprennent des ressources qui sont affectées au traitement des déclarations et feuillets de renseignements T4A, T4RSP et T4RIF dans le cadre du nouveau Programme de traitement des feuillets de renseignements divers (PTFRD).

Cotisations et demandes de renseignements des non-résidents : En avril 1990, un Bureau d'impôt international (BII) a été créé à Ottawa pour répondre aux besoins spéciaux des clients dont les affaires sont de nature internationale. Les responsabilités de ce nouveau bureau, qui on été transférées de l'activité Aide aux contribuables et Cotisations des déclarations, avec les ressources qui y étaient affectées, comprennent : la cotisation et la nouvelle cotisation de toutes

les déclarations produites par des corporations, des fiducies et des particuliers non résidants, des émigrants, des immigrants et des résidents réputés et la prestation d'un service sans frais bilingue de demandes de renseignements par téléphone.

En 1990-1991, le BII a traité plus de 300 000 déclarations de particuliers, et répondu à plus de 150 000 demandes de renseignements par téléphone et environ 200 000 lettres venant de nouveaux Canadiens, de non-résidents du Canada et de Canadiens travaillant à l'étranger.

Direction et soutien fonctionnels: Cela représente les ressources du Bureau principal consacrées à cette sous-activité. L'augmentation en 1991-1992 concerne essentiellement la création d'une équipe de projet qui est responsable de la planification et de la mise en oeuvre d'importantes modifications au fichier des relevés d'emploi du Régime de pensions du Canada. L'objectif de ce projet triennal est d'améliorer la qualité des renseignements saisis dans le fichier des relevés d'emploi, pour faire en sorte que tous les cotisants au Régime de pensions du Canada se voient créditer toutes leurs cotisations. En 1991-1992, 3 autres années-personnes seront attribuées à la direction et au soutien fonctionnels pour la mise en oeuvre de la phase II du Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS) dans les centres fiscaux.

Une autre augmentation de 7 années-personnes en 1992-1993 consiste en 3 années-personnes qui seront affectées à l'élaboration d'un système informatique autonome de cotisation, de comptabilisation et de recouvrements pour les non-résidents, et en 4 années-personnes qui fourniront une direction et un soutien fonctionnels dans le cadre d'un programme amélioré de vérification internationale dans les bureaux de district. En 1992-1993, l'affectation totale pour la direction et le soutien fonctionnels représentera moins de 6 % de toutes les ressources de la sous-activité Retenues à la source.

Sous-activité Recouvrements: Le tableau 42 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 42: Détail des années-personnes de la sous-activité - Recouvrements

(Années-personnes)	**Budget des dépenses 1992-1993**	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Programme de recouvrements (voir tableau 43)	**1 960,4**	1 759,4	1 644,0
Direction et soutien fontionnels	**74,6**	96,6	68,1
Total	**2 035,0**	1 856,0	1 712,1

Note: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Programme de recouvrements: L'évaluation permanente de cette sous-activité se mesure en nombre de comptes fermés par année-personne. Le nombre annuel de fermetures indiqué au tableau 43 représente les inventaires de dossiers des bureaux de district qui ont été réglés ou dont on a disposés au cours de l'année. Plus particulièrement, un compte est fermé lorsque la mesure de recouvrement donne des résultats et que le montant dû est recouvré, ou lorsqu'il est déclaré irrécouvrable et radié.

En 1989-1990, le nombre de fermetures a dépassé les arrivages pour la première fois en plusieurs années, événement qui coïncide avec la mise en oeuvre de la phase I du Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS). Une autre indication de l'efficacité de ce nouveau système est peut-être que les recettes réelles perçues ont dépassé de près de 700 millions de dollars les prévisions pour 1989-1990. Par ailleurs, le nombre d'années-personnes utilisées cette année-là a été inférieur à la prévision, en partie grâce aux gains de productivité, mais aussi parce que l'arrivage de nouveaux comptes référés aux agents des recouvrements des bureaux de district pour action, a été inférieur aux prévisions.

Par contraste, les arrivages de nouveaux comptes en 1990-1991 ont dépassé de 19% ceux de 1989-1990, principalement en raison du ralentissement de l'économie et des conséquences négatives sur l'opportunité des paiements des contribuables. Cela ressemble à ce qui s'est produit en 1981, année où un fléchissement de l'économie avait provoqué une diminution de 30% des arrivages. En raison des contraintes de ressources, cependant, le nombre de fermetures a été de seulement 5% de plus qu'en 1989-1990. Toutefois, en raison

d'autres gains de productivité en 1990-1991, le nombre de fermetures et le montant des comptes fermés ont dépassé de 17 000 comptes et de 97 millions de dollars respectivement la projection de l'année dernière.

Pour 1991-1992, le Ministère a restructuré la charge de travail des recouvrements de manière à pouvoir régler un nombre accru de comptes débiteurs au moyen d'avis informatisés de recouvrement et, sauf en dernier ressort, à ne pas en confier le recouvrement à un agent des recouvrements du bureau de district. Le niveau des arrivages s'en trouvera réduit et plus facile à gérer, à la mesure des ressources disponibles. Néanmoins, la valeur en dollars de ces arrivages sera relativement élevée parce que la valeur moyenne des comptes référés à un bureau de district en 1991-1992 sera, prévoit-on, de 11% plus haute qu'en 1990-1991.

Actuellement, il est prévu que le nombre et la valeur des comptes qui seront fermés en 1991-1992 sont de beaucoup inférieurs à ce qui serait normalement attendu. Cet écart résulte, dans une large mesure, de la restructuration mentionnée plus haut et de l'augmentation de la valeur moyenne des acomptes qui sont referés pour fin de recouvrement manuel. Plus l'acompte est important, plus il présente des difficultés et prends plus de temps à régler. Le ralentissement de l'économie ne fait qu'envenimer la situation. Le conflit de travail dans la fonction publique à l'automne 1991, est aussi un facteur. L'interruption du processus normal de recouvrement a retardé les renvois aux agents de recouvrement.

En dépit d'une augmentation prévue de 23 % dans les arrivages de comptes pour 1992-1993, on estime que le taux de fermeture sera de 95 %, par rapport à 85 % pour 1991-1992 et à 90 % selon les chiffres de 1990-1991. L'augmentation résultera d'une augmentation de 11 % des ressources de recouvrement pour 1992-1993 dont bénéficiera le Ministère dans le cadre des efforts qui sont faits pour recouvrer les impôts dus au gouvernement. À noter toutefois qu'une grande partie de ce financement supplémentaire sera affectée à l'inventaire actuel des comptes clients, et qu'une importance particulière sera accordée aux comptes en souffrance de grandes corporations.

Tableau 43: Arrivage annuel et fermetures annuelles de comptes[1] et années-personnes requises

	Arrivage annuel		Fermetures annuelles			
	Nombre de comptes	Montant total (en milliers de dollars)	Nombre de comptes	Montant total (en milliers de dollars)	Années-personnes requises[2]	Nombre de comptes fermés par année-personne[3]
1988-1989 Réel	383 333	3 412 192	359 828	3 019 465	1 682,6	214
1989-1990 Réel	352 866	4 423 221	361 765	3 729 696	1 641,2	220
1990-1991 Réel	421 509	4 820 415	379 187	3 926 983	1 663,5	228
1991-1992 Prévu	365 902	4 662 865	309 651	3 419 777	1 759,4	176
1992-1993 Budget des dépenses	450 000	4 850 000	425 480	4 182 400	1 960,4	217

1 Comptes qui sont la responsabilité du bureau de district (RBD) seulement; sans les comptes de routine qui font l'objet d'avis informatisés de recouvrement et ne sont donc pas référés aux bureaux de district.

2 Les ressources réelles pour 1990-1991 et les années antérieures comprennent les équivalents d'années-personnes pour les heures supplémentaires et les étudiants.

3 Tel que noté à la page précédente, les facteurs qui ont contribué à réduire le nombre d'acomptes fermés, en tenant compte des années-personnes prévues pour 1991-1992, incluent la restructuration du volume de travail dans les recouvrements qui eu pour effet une augmentation de la moyenne de la valeur des acomptes référés pour fin de recouvrement manuel. Les acomptes plus importants tendent à présenter plus de difficultés et prennent plus de temps à régler.

Tableau 44: Comptes débiteurs[1] en fin d'exercice financier (31 mars) avant les crédits d'impôt pour la recherche scientifique

	Nombre de comptes (en milliers)	Comptes débiteurs (en millions de dollars) Solde total	Provision pour créances douteuses	Valeur de réalisation estimée	Rentrées totales nettes (en millions de dollars)	Solde total en % des rentrées totales nettes
1986-1987 Réel	1 280	3 303	1 403	1 900	80 700	4,09
1987-1988 Réel	1 467	3 953	1 777	2 176	93 915	4,21
1988-1989 Réel	1 448	4 393	1 690	2 703	98 303	4,47
1989-1990 Réel	1 484	5 233	1 995	3 238	109 003	4,80
1990-1991 Réel	1 615	6 161	2 669	3 492	118 750	5,19

1 Exclus les recettes non fiscales à recevoir.

Depuis 1985-1986, l'objectif du Ministère a été non seulement d'empêcher la progression du montant des impôts en souffrance en s'efforçant de recouvrer chaque année au moins l'équivalent en dollars de l'arrivage annuel de charge de travail, mais encore de réduire l'inventaire existant. Depuis quelques années, cependant, le total des comptes débiteurs est passé de 3 303 millions de dollars en 1986-1987 à 6 161 millions de dollars en 1990-1991 (sans les crédits d'impôt pour la recherche scientifique). Le Ministère a été incapable d'atteindre l'objectif sus-indiqué pour diverses raisons, dont les suivantes:

- les incidences de la mesure législative sur les «impôts contestés» approuvée en 1985-1986, pour ce qui est du temps supplémentaire requis pour traiter le vieil inventaire. La disposition de la Loi de l'impôt sur le revenu qui concerne les «impôts contestés» restreint les activités de recouvrement de Revenu Canada, Impôt, particulièrement pour ce qui est des avis d'opposition signifiés après 1984. Essentiellement, la loi stipule qu'aucune mesures de recouvrement ne doit être prise à l'égard d'un montant contesté pendant 90 jours après le règlement de l'opposition, ce qui augmente sans cesse le pourcentage des dossiers à l'égard desquels il n'y a rien à faire (voir tableau 45) pour une période indéterminée. À l'expiration des 90 jours, il est plus difficile et par conséquent plus coûteux de recouvrer ces comptes en raison de leur âge;

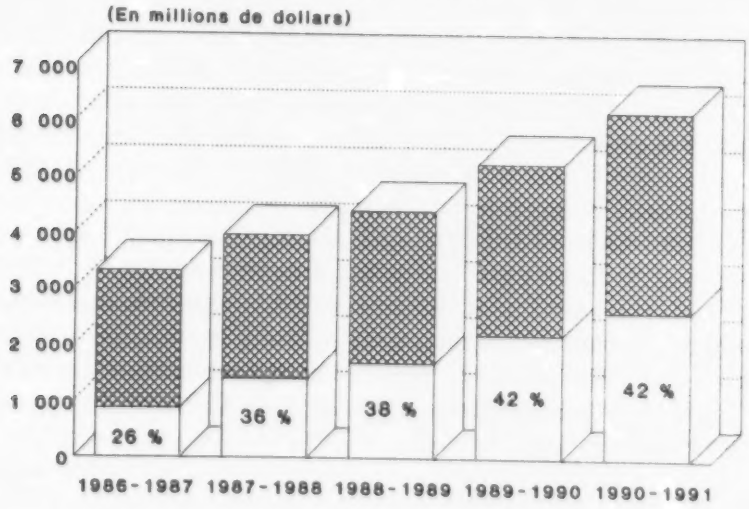
- la nécessité d'affecter des percepteurs plus expérimentés pour s'occuper du Programme de crédits d'impôt pour la recherche scientifique en vertu de la Partie VIII; et

- les déficits du financement pour la croissance du volume de la charge de travail et pour l'administration des nouvelles initiatives législatives, ce qui entraîne la réaffectation interne des ressources.

Les impôts contestés viennent aussi gonfler le montant des comptes débiteurs puisque le contribuable gagne habituellement environ la moitié du montant contesté. Pour ce qui est des incidences de la loi sur le nombre de contribuables qui contestent leur cotisation, une forte proportion des impôts contestés a trait à un petit nombre de contribuables, surtout de grandes corporations ayant fait l'objet d'une nouvelle cotisation en vertu du Programme de vérification des dossiers de base.

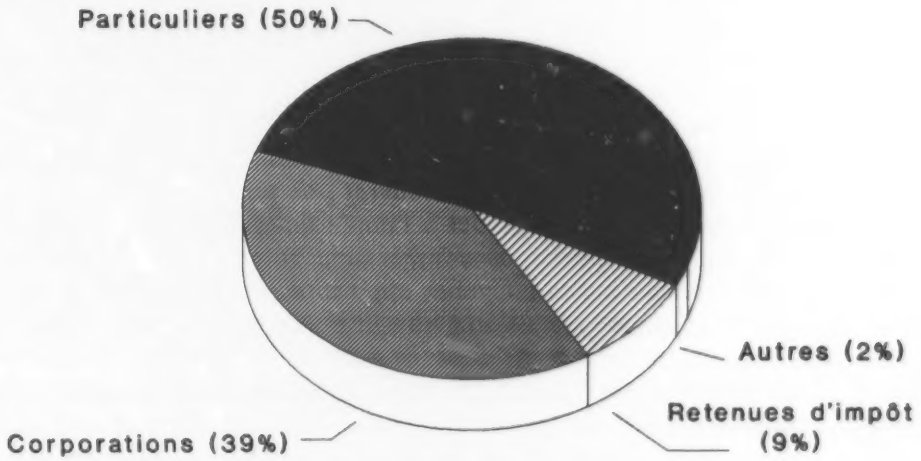
En décembre 1991, le ministre des Finances a annoncé des mesures relatives à une proposition consistant à recouvrer une partie des impôts contestés par des corporations assujetties à l'impôt des grandes corporations. Selon la proposition, ces corporations seraient tenues de payer la moitié de la somme contestée dans le cas des nouvelles oppositions et des nouveaux appels déposés après 1991. Comme disposition transitoire applicable aux cotisations pour lesquelles une opposition a été déposée avant 1992, la corporation serait tenue de payer 25 % de la somme contestée une fois les dispositions législatives adoptées, et un autre 25 % d'ici la fin de 1993.

Tableau 45: Impôts contestés en pourcentage des comptes débiteurs en fin d'exercice financier (31 mars)



La répartition, par catégorie de recettes, des 6 161 millions de dollars de comptes débiteurs au 31 mars 1991 est présentée au tableau 46. Des informations supplémentaires sont présentés aux tableaux 75 et 76.

Tableau 46: Comptes débiteurs au 31 mars 1991, par catégorie de recettes, avant le crédit d'impôt pour la recherche scientifique (répartition en pourcentage)



Le tableau 47 présente des détails sur le solde à payer qui correspond au crédit d'impôt pour la recherche scientifique (impôt de la Partie VIII). Chaque corporation qui a demandé un crédit d'impôt pour la recherche scientifique devait désigner le montant applicable selon la Partie VIII de la Loi de l'impôt sur le revenu, en produisant un formulaire prescrit à l'époque où elle a émis l'instrument de dette admissible. Ce montant ne devient pas une créance avant que la désignation ne soit vérifiée et qu'il ait été établi qu'il n'existe pas de compensation de l'impôt à payer ou qu'il y a de l'impôt supplémentaire à payer. Au 31 mars 1991, les vérifications effectuées avaient permis de relever des comptes débiteurs pour 302 comptes (753 millions de dollars), et 20 désignations restaient à vérifier (50 millions de dollars), ce qui, au total, a donné un inventaire de 322 comptes et désignations représentant un solde possible de 803 millions de dollars.

Tableau 47: Données sur le crédit d'impôt pour la recherche scientifique (CIRS) en fin d'exercice financier (31 mars)

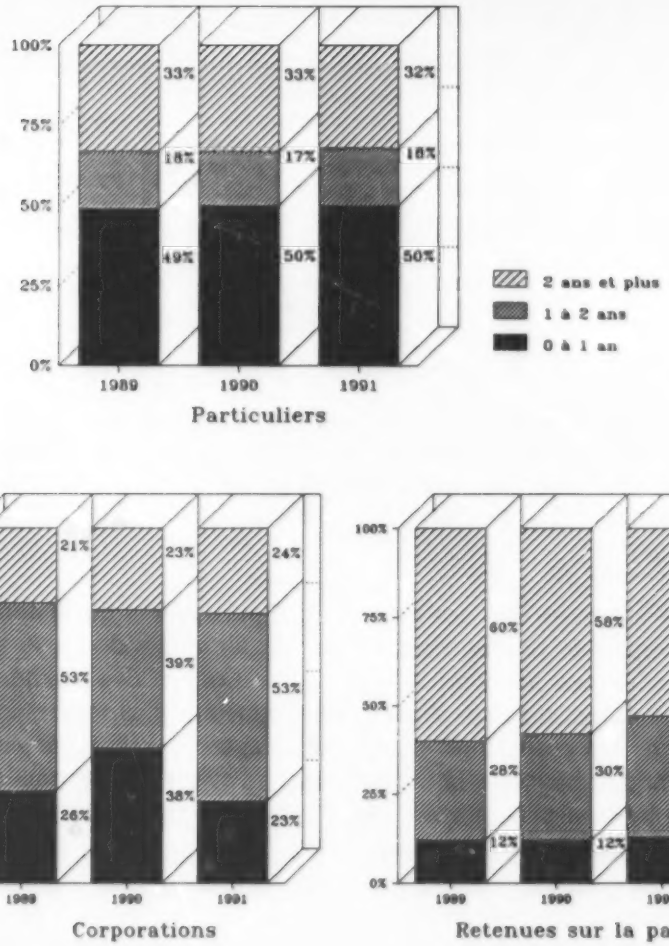
	Comptes débiteurs				Designations à vérifier	
	Nombre de Comptes	Solde total impayé (en millions de dollars)	Provisions pour créances douteuses (en millions de dollars)	Valeur réalisable prévue (en millions de dollars)	Nombre	Valeur (en millions de dollars)
1986-87 Réel	0	0	0	0	1,350	2,691
1987-88 Réel	477	916	467	449	567	1,240
1988-89 Réel	595	1,144	961	183	147	560
1989-90 Réel	488	976	820	156	50	100
1990-91 Réel	302	753	633	120	20	50

Le tableau 48 présente des renseignements comparatifs concernant l'âge des comptes débiteurs au 31 mars 1989, 1990 et 1991. Pour chacune des trois grandes catégories de recettes (particuliers, corporations et retenues à la source), il indique le pourcentage des comptes débiteurs entrant dans chacune des trois catégories d'âge.

Bien que la proportion des comptes des particuliers qui datent de moins d'un an soit demeurée relativement stable aux alentours de 50 % au cours des trois années indiquées, les comptes des corporations et des retenues à la source ont tendance à demeurer dans l'inventaire beaucoup plus longtemps. Dans le cas des comptes des corporations, le pourcentage élevé de vieux comptes est essentiellement attribuable à la mesure législative sur les «impôts contestés» dont il a été question plus haut. Un grand nombre de ces comptes sont officiellement contestés et il ne peut donc y être donné suite pour une période indéterminée.

Cette catégorisation des comptes de retenues à la source, cependant, est moins significative, en raison de la fréquence à laquelle les employeurs sont tenus de verser les montants qu'ils ont retenus. Dans bien des cas, quelle que soit la rapidité avec laquelle le Ministère réussit à se faire payer le solde, le compte demeure dans l'inventaire actif parce que l'employeur ne fait pas à temps le versement mensuel, bihebdomadaire ou hebdomadaire suivant. Ce cycle peut se poursuivre pour un certain temps avant que le compte ne finisse par être régularisé.

Tableau 48: Âge des comptes débiteurs en fin d'exercice financier (31 mars) par grande catégorie de recettes



Parmi les mesures prises pour réduire l'inventaire des comptes débiteurs, le Ministère a lancé en 1986-1987 une grande évaluation des possibilités de recouvrement des comptes en souffrance de deux ans ou plus. Il a établi que de nombreux comptes étaient irrécouvrables et a effectué leur radiation conformément au Règlement sur la radiation des dettes. Ces comptes sont retirés de l'inventaire actif, mais ils peuvent être réactivés en cas de changement de la situation financière du contribuable. Par suite de cette initiative, la valeur totale des radiations en rapport avec la majorité des catégories de recettes a été bien supérieure en 1986-1987 à celle des années antérieurs.

Les radiations relatives aux crédits d'impôt pour la recherche scientifique ont constitué une partie importante du total des radiations effectuées par le Ministère depuis 4 ans, comme cela ressort du tableau 49. La grande augmentation du montant des impôts des corporations qui a été radié en 1989-1990 est attribuable d'abord et avant tout à une radiation extraordinaire de 174 millions de dollars dus par une grande corporation en faillite.

Tableau 49: Radiations de comptes irrécouvrables[1] par catégorie de recettes

(en milliers de dollars)	Impôt des particuliers[1]	Impôt des corporations	Retenues sur la paye	Crédits d'impôt pour la recherche scientifique	Autres[2]	Total des radiations
1986-1987 Réel	343 888	98 783	129 827	555	12 592	585 645
1987-1988 Réel	109 201	28 077	50 436	111 718	1 649	301 081
1988-1989 Réel	113 990	42 141	49 769	368 858	4 841	579 599
1989-1990 Réel	109 969	232 834	45 800	437 407	1 095	827 105
1990-1991 Réel	174 340	48 785	50 422	288 272	2 967	564 786

1 Exclus les radiations non fiscales.

2 Comprend l'impôt des non-résidents, l'impôt sur les revenus pétroliers, l'impôt sur les redevances pétrolières et d'autres sommes de provenances diverses.

Direction et soutien fonctionnels: Cela représente les ressources du Bureau principal consacrées à la sous-activité. Les responsabilités comprennent: la direction et le soutien pour le personnel de recouvrement des bureaux de district; l'élaboration et la surveillance de l'application nationale des politiques et procédures de recouvrement; et la coordination de la mise en œuvre des projets nationaux comme le Système automatisé pour les recouvrements et les retenues à la source (SARRS). Cette sous-activité comprend aussi le bureau du directeur général pour la Direction des recouvrements et de la comptabilité, y compris le personnel de coordination du budget et de soutien administratif.

Les dépenses d'années-personnes qui sont prévues pour 1991-1992 résulte en grande partie de l'affectation temporaire de ressources supplémentaires au bureau du directeur général pour le financement de la recherche et du développement de diverses initiatives en matière d'automatisation et de législation. Les ressources seront réparties dans les secteurs appropriés du Ministère pour 1992-1993.

Le complément du bureau principal pour 1992-1993 sera plus élevé que les dépenses actuelles de 1990-1991, proportionnellement à la croissance des ressources opérationnelles. Néanmoins, le total d'années-personnes pour la Direction et le soutien fonctionnel continueras de représenter 4% de moins de toutes les ressources de la sous-activité des Recouvrements.

Sous-activité Comptabilisation des recettes: Le tableau 50 présente une ventilation des ressources consacrées à cette sous-activité.

Tableau 50: Détail des années-personnes de la sous-activité - Comptabilisation des recettes

(Années-personnes)	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Traitement des versements	524,3	520,4	510,4
Contrôle comptable	383,1	375,5	356,3
Calcul des intérêts	224,1	219,7	208,3
Correspondance des contribuables	364,5	375,9	339,0
Direction et soutien fonctionnels	119,0	119,5	112,1
Total	1 615,0	1 611,0	1 526,1

Note: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Traitement des versements: Le Ministère a traité plus de 26 millions de paiements ou versements provenant de particuliers, de corporations, de fiduciaires et d'employeurs en 1990-1991. Les paiements arrivent de différentes façons: par la poste, souvent accompagnés d'une déclaration de revenus; de main à main, dans un bureau de district d'impôt; ou par l'intermédiaire d'un établissement bancaire. Entre autres choses, le traitement des versements suppose: l'impression des renseignements codés de paiement au bas de tous les chèques avec un matériel de reconnaissance de caractères magnétiques (MRCM); le microfilmage; la mise en lots; le classement, le contrôle et l'extraction des chèques postdatés; l'introduction des données de paiement dans le système de Traitement des données financières (TDF); et la préparation des dépôts quotidiens au crédit du Receveur général du Canada. L'introduction des versements accélérés des retenues à la source (jusqu'à quatre fois par mois pour certains employeurs à compter de janvier 1990) a donné lieu à une augmentation importante des ressources requises pour traiter le volume supplémentaire de paiements en 1990-1991 et les années suivantes.

Contrôle comptable: Le contrôle comptable comprend un certain nombre d'activités cruciales de soutien, dont: le tri, l'assemblage, la livraison et (ou) le classement de la correspondance, des déclarations, des transcriptions et des autres documents pour le compte de toute la Comptabilisation des recettes; le contrôle de ces inventaires par l'inscription et le suivi de tous les arrivages jusqu'à disposition éventuelle; la récupération des documents microfilmés sur demande; la production manuelle d'Avis de cotisation à l'égard des déclarations pour lesquelles il n'est pas possible d'émettre automatiquement un avis

informatisé; et le report des inscriptions au grand livre général et au grand livre auxiliaire pour consigner les détails de toutes les cotisations et de tous les versements. En plus de l'augmentation normale prévue, les prévisions de 1991-1992 et le Budget principal de 1992-1993 comprennent des ressources supplémentaires qui seront affectées à l'accroissement prévu de la charge de travail liée aux comptes qui résulte du programme de crédit d'impôt pour taxe sur les produits et services et du nouveau projet pilote concernant des remboursements compensatoires d'impôt sur le revenu.

Calcul des intérêts: Dans les cas où il est nécessaire d'émettre manuellement un avis de cotisation ou d'une nouvelle cotisation plutôt qu'automatiquement par le système informatique principal, il faut procéder à un calcul distinct pour établir le montant applicable de l'acompte provisionnel, des intérêts sur les arriérés ou du remboursement, ainsi que des pénalités. Il faut aussi effectuer ce calcul pour certaines déclarations spéciales faisant état d'un choix; pour les décrets de remise; et pour vérifier les intérêts calculés par l'ordinateur en cas de contestation d'un contribuable. Les besoins projetés d'années-personnes pour 1991-1992 et 1992-1993 se fondent sur la croissance annuelle prévue des volumes de charge de travail.

Correspondance des contribuables: En 1990-1991, le Ministère a traité près d'un demi-million de pièces de correspondance concernant les comptes, essentiellement de la part des contribuables, de leurs agents, et d'autres ministères. L'augmentation des ressources pour 1991-1992 et la faible réduction indiquée pour 1992-1993 sont attribuables à des changements prévus du volume de la correspondance provenant de bénéficiaires du crédit pour taxe sur les produits et services.

Direction et soutien fonctionnels: Cela comprend les ressources du Bureau principal pour la sous-activité, ainsi qu'un certain nombre d'années-personnes consacrées à la mise à l'essai de toutes les modifications et de tous les ajouts aux nombreuses applications informatiques utilisées par le personnel des Recouvrements et de la Comptabilité. Des dépenses supplémentaires d'années-personnes sont prévues pour 1991-1992 et 1992-1993 pour l'orientation, les essais sur système et le contrôle du projet pilote consistant à déduire les paiements en trop d'assurance-chômage des remboursements d'impôt à compter de l'année d'imposition 1991. En 1992-1993, le total des ressources affectées à la direction et au soutien fonctionnels représentera environ 7 % de toutes les ressources de la sous-activité Comptabilisation des recettes.

D. Appels

Objectif

Procurer aux contribuables un moyen de demander une révision.

Description

Cette activité consiste en un examen indépendant des cotisations ou des nouvelles cotisations contestées par les contribuables.

Les avis de cotisation précisent aux contribuables que, s'ils ne sont pas d'accord sur la cotisation, ils peuvent communiquer avec le bureau de district local pour demander des explications. Les différends qui découlent de malentendus pouvant être rectifiés au moyen d'une simple explication le sont souvent de cette façon et il n'est pas nécessaire d'avoir recours au processus officiel d'opposition.

Si le différend persiste, le contribuable peut produire un avis d'opposition et demander que la cotisation soit officiellement révisée par la Direction générale des appels. Les particuliers et les fiducies testamentaires peuvent produire un avis d'opposition dans l'année qui suit la date à laquelle ils devaient produire leur déclaration de revenus ou dans les 90 jours à partir de la date d'expédition de l'avis de cotisation, selon la dernière éventualité. Tous les autres contribuables disposent de 90 jours à partir de la date d'expédition de l'avis de cotisation pour produire un avis d'opposition. L'avis d'opposition doit énoncer les raisons du différend et tous les faits pertinents. Un fonctionnaire des Appels communique alors avec le contribuable pour discuter de la question, et recommande une suite à donner au chef des Appels. Le contribuable obtient le résultat de son opposition par courrier recommandé.

Si la décision ne règle pas le différend, ou si 90 jours se sont écoulés depuis la production de l'avis d'opposition, le contribuable peut interjeter appel auprès de la Cour canadienne de l'impôt pour obtenir une évaluation indépendante de son cas. La Cour canadienne de l'impôt offre deux procédures d'appel: une procédure simplifiée et une procédure officielle. (Cette dernière s'appelle la procédure générale.) Chacune a ses avantages particuliers ainsi que ses restrictions et ses règles. Le contribuable peut choisir la procédure la plus appropriée à son cas. Les décisions de la Cour de l'impôt peuvent être portées en appel devant la Cour fédérale puis devant la Cour suprême du Canada.

En règle générale, le contribuable n'est pas tenu de régler les impôts contestés tant que la Cour de l'impôt est saisie d'une opposition ou d'un appel valide. En décembre 1991, le ministre des Finances a annoncé des mesures

relatives à un projet visant à recouvrer une partie des impôts contestés auprès des corporations assujetties à l'impôt sur le revenu des grandes corporations. Dans le cadre de ce projet, ce type de corporation serait tenu de payer 50 % du montant contesté des nouvelles oppositions ou des nouveaux appels après 1991. En vertu d'une disposition transitoire s'appliquant aux cotisations pour lesquelles une opposition a été déposée avant 1992, la corporation serait tenue de verser 25 % du montant contesté après l'approbation de la modification de la loi et un autre 25 % à la fin de 1993.

Le processus d'appel sert également à répondre aux employeurs et aux employés qui demandent qu'il soit statué sur leur obligation de verser des cotisations au Régime de pensions du Canada ou des cotisations à l'assurance-chômage. Tout employeur qui a fait l'objet d'une nouvelle cotisation peut interjeter appel auprès du Ministre et de la Cour canadienne de l'impôt aux fins d'un réexamen.

Sommaires des ressources

L'activité Appels représente 3,1% du total des dépenses du Programme pour 1992-1993 et 3,2 % du total des années-personnes.

Tableau 51: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1992-1993**		Prévu 1991-1992		Réel 1990-1991	
	$	**A-P**	$	A-P	$	A-P
Appels	**43 128**	**779**	41 888	782	36 463	699
Total	**43 128**	**779**	41 888	782	36 463	699
Autres années-personnes						4
Total années-personnes		**779**		782		703

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1992-1993, 94,1% sont des dépenses reliées au personnel, 5,2% d'autres dépenses de fonctionnement et 0,7% des dépenses en capital.

Explication de la différence: L'augmentation nette de 1,2 millions de dollars ou de 3,0 % de l'ensemble des dépenses prévues pour 1992-1993 par rapport aux prévisions pour 1991-1992 est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• augmentation du financement pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions;	5	225
• ressources supplémentaires pour le transfert proposé de responsabilité du ministère de la Justice pour les activités liées aux causes plaidées selon la procédure simplifiée devant la Cour canadienne de l'impôt;	18	1 022
• augmentation du nombre d'employés et d'autres ressources de fonctionnement à la suite de rajustements salariaux et d'autres modifications; et		850
• transferts internes de 26 années-personnes à l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations pour répondre à l'accroissement prévu de la charge de travail. On s'attend à ce que les années-personnes soient disponibles en raison de la réduction prévue des arrivages de nouvelles oppositions attribuable au dossier Équité.	(26)	(857)
	(3)	1 240

Les prévisions pour 1991-1992 diminuent de 0,3 millions de dollars, ou 0,7%, des 42,2 millions de dollars du Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• réductions liées au budget fédéral du 26 février 1991;		(1 321)
• augmentation pour la correction de la méthode de calcul de la base salariale du Ministère; et		356
• transfert interne de ressources pour répondre à l'accroissement des charges de travail.		670
	—	(295)

Tableau 52: Résultats financiers en 1990-1991

(en milliers de dollars)	1990-1991					
	Réel		Budget des dépenses principal		Différence	
	$	A-P	$	A-P	$	A-P
Appels	36 463	699	35 324	690	1 139	9
Total	36 463	699	35 324	690	1 139	9
Autres années-personnes		4				4
Total années-personnes		703		690		13

Explication de la différence: Les besoins financiers réels étaient de 1,1 millions de dollars, ou de 3,2% de plus que le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour le programme des Appels;	15	1 479
• réductions nettes liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale et à d'autres réductions gouvernementales générales;		(326)
• traitements supplémentaires, la parité salariale, des montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour Suprême, et des cotisations additionnelles aux régimes d'avantages sociaux, reçus par l'intermédiaire de rajustements et de transferts;		558
• fonds inutilisés pour des traitements, pour d'autres coûts de fonctionnement et pour des immobilisations; et	(2)	(147)
• transfert interne de ressources pour répondre à l'accroissement des charges de travail dans d'autres activités.	—	(425)
	13	1 139

Données sur le rendement et justification des ressources:

Appels: Le tableau 53 présente une ventilation des ressources consacrées à cette activité.

Tableau 53: Détails des années-personnes de l'activité

(Années-personnes)	Budget de dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu (voir le tableau 54)	**554,8**	608,8	540,3
Appels relatifs à l'impôt sur le revenu (voir le tableau 56)	**122,8**	92,8	85,4
Déterminations et Appels RPC/AC	**69,4**	48,4	40,0
Direction et appui fonctionnels	**32,0**	32,0	33,3
Total	**779,0**	782,0	699,0

Nota: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu: Le tableau 54 donne des détails sur les oppositions relatives à l'impôt sur le revenu. En 1990-1991, on a reçu 60 358 oppositions. C'est 3% de moins que la prévision de 62 000 indiquée dans la Partie III du Budget des dépenses de 1991-1992. Toutefois, 58 941 oppositions ont été traitées, soit 9 % de plus que le nombre prévu de 54 309.

Pour 1991-1992, l'arrivage prévu d'oppositions (62 680) est 5 % moins élevé que le nombre figurant au Budget des dépenses de 1991-1992 (66 045). Il est prévu que le nombre de cas traités (62 549) demeurera essentiellement le même que ce que prévoyait le Budget des dépenses de 1991-1992 (62 680). Cela ramènera l'inventaire à 32 477, soit une réduction de 23 % par rapport au Budget des dépenses de l'an dernier (41 985).

Le Dossier Équité, approuvé le 17 décembre 1991, a entraîné des modifications de la Loi de l'impôt sur le revenu qui sont censées réduire l'arrivage des oppositions à 45 512 en 1992-1993.

Les modifications apportées à la Loi avaient pour but de permettre aux contribuables d'avoir plus facilement accès au processus de règlement des différends en supprimant l'obligation de produire l'opposition selon la formule prescrite et en les autorisant à être desservis dans tout bureau d'impôt au Canada.

En outre, le délai prévu pour la production d'une opposition dans le cas d'un particulier ou d'une fiducie testamentaire a été prolongé. Cela donne le temps au contribuable de demander un rajustement (selon la dernière éventualité, soit un an après la production de la déclaration de revenus ou 90 jours après l'établissement de l'avis de cotisation), éliminant ainsi la nécessité de présenter une opposition officielle. La portée a également été étendue afin qu'il soit tenu compte des choix révoqués ou effectués en retard dans certaines circonstances.

Par le passé, les Appels n'ont pas eu assez d'années-personnes pour régler l'arrivage équivalent. En 1992-1993, cette situation est censée être inversée en raison de l'arrivage réduit associé au Dossier Équité. Toutefois, comme le Dossier Équité doit réduire le nombre d'oppositions plus simples, le nombre de dossiers traités par année-personne diminuera, car il faudra plus de temps pour résoudre le nombre d'oppositions plus complexes qui restent.

Tableau 54: Oppositions relatives à l'impôt sur le revenu et années-personnes requises

	Reçues	Traitées	Dossiers traités (% des dossiers reçus)	Inventaire de fermeture	Années-personnes requises	Dossiers traités par année-personne
1988-1989 Réel	45 666	42 409	92.9	26 428	443,6	96
1989-1990 Réel	53 112	48 611	91.5	30 929	483,9	100
1990-1991 Réel	60 358	58 941	97.7	32 346	540,3	109
1991-1992 Prévu	62 680	62 549	99.8	32 477	608,8	103
1992-1993 Budget des dépenses	45 512	45 512	100.0	32 477	554,8	82

Comme nous l'avons déjà mentionné, l'objectif de l'activité des Appels est de procurer aux contribuables un moyen de demander une révision. Lorsqu'un différend survient entre un déclarant et l'Impôt, le contribuable peut produire une opposition afin de lancer une révision impartiale effectuée par un agent de la Direction générale des appels. Le tableau 55 indique la mesure dans laquelle le Ministère a réussi à résoudre ces différends avec les clients en calculant les fois où le contribuable a accepté la cotisation ou la nouvelle cotisation, selon le processus des oppositions, sans qu'on ait recours à la Cour canadienne de l'impôt. Depuis 1988-1989, le pourcentage des cas n'ayant pas été portés en appel s'établit en moyenne à 93,6 %.

Tableau 55: Réexamen de la cotisation sans autre recours à la Cour canadienne de l'impôt

	Objections			
	Dossier Traités	Dossiers portés en appel	Dossiers non portés en appel	Pourcentage des dossiers non portés en appel
1988-1989 Réel	42 409	2 617	39 792	93,8%
1989-1990 Réel	48 611	3 318	45 293	93,2%
1990-1991 Réel	58 941	3 626	55 315	93,8%
1991-1992 Prévu	62 549	3 807	58 742	93,9%
1992-1993 Budget des dépenses	45 512	3 997	41 515	91,2%

Appels relatifs à l'impôt sur le revenu: Le nombre d'appels relatifs à l'impôt sur le revenu continue également d'augmenter régulièrement. Comme l'indique le tableau 56, une augmentation des années-personnes associées aux appels n'a pas permis de maintenir un ratio de 1:1 pour les arrivages d'appels et les cas réglés, étant donné que depuis quelques années les appels sont plus diversifiés et plus complexes.

Le 1er janvier 1991, des modifications ont été apportées à la Loi sur la Cour canadienne de l'impôt, par lesquelles ont été créé une procédure simplifiée et une procédure générale. La procédure simplifiée régit le règlement des oppositions aux cotisations ou aux nouvelles cotisations portant sur des sommes maximales de 7 000 $ (impôt fédéral, pénalité et intérêts, par cotisation). Les différends réglés selon la procédure simplifiée doivent l'être dans les six mois suivant la production de l'avis d'appel, les décisions ne font pas jurisprudence et il n'y a aucun frais ni aucun droit de dépôt.

Compte tenu de la nature de la procédure simplifiée, les ministères de la Justice et de Revenu Canada, Impôt ont convenu qu'il serait plus efficace pour la Justice de détacher des avocats à Revenu Canada, Impôt afin de plaider les causes en vertu de la procédure simplifiée. Par conséquent, dès le 1er avril 1992, Revenu Canada, Impôt s'occupera de toutes les procédures devant être réglées selon la procédure simplifiée, sauf les cas comportant des questions constitutionnelles ou relatives à la Charte, ou l'examen judiciaire de décisions traitées selon la procédure simplifiée.

Les modifications apportées à la Loi sur la Cour canadienne de l'impôt entraîneront une amélioration de l'accessibilité, de l'opportunité et des services pour les contribuables. Toutefois, les changements de procédure, c'est-à-dire des délais plus courts, une augmentation de la préparation des demandes de renseignements et des calculs plus nombreux, auront pour conséquence une intensification des pressions s'exerçant sur les ressources disponibles. L'effet global de cet accroissement des responsabilités devrait être une réduction quelconque de notre productivité déclarée par rapport au nombre d'appels en matière d'impôt sur le revenu traités par année-personne.

Tableau 56: Appels relatifs à l'impôt sur le revenu et années-personnes requises[1]

	Reçus	Traités	Inventaire de fermeture	Années-personnes requises	Nombre traité par année-personne
1988-1989 Réel	3 037	2 929	7 307	68,6	43
1989-1990 Réel	3 868	3 099	8 076	66,5	47
1990-1991 Réel	4 093	3 398	8 771	85,4	40
1991-1992 Prévu	4 287	3 636	9 422	92,8	39
1992-1993 Budget des dépenses	4 512	3 940	9 994	122,8	32

1 Comprend les appels interjetés devant la Cour canadienne de l'impôt, la Section de première instance de la Cour fédérale, la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada.

D'autres données sur le nombre d'appels réglés sont présentées au tableau 57. Par suite de la réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt le 1er janvier 1991, tous les appels doivent d'abord être réglés selon la procédure générale ou la procédure simplifiée de la Cour canadienne de l'impôt.

Tableau 57: Nombre d'appels réglés devant les tribunaux par niveau de juridiction

		Réorganisation de la Cour canadienne de l'impôt					
	Cour canadienne de l'impôt	Procédure simplifiée	Procédure générale	Cour fédérale, Division de première instance	Cour d'appel fédérale	Cour suprême du Canada	Total
1988-1989 Réel	2 590			302	37		2 929
1989-1990 Réel	2 828			239	32		3 099
1990-1991 Réel	3 075			287	33	3	3 398
1991-1992 Prévu	100	2 100	1 136	250	50		3 636
1992-1993 Budget des dépenses		2 333	1 307	100	200		3 940

Si le contribuable n'est pas satisfait de la décision rendue à l'étape de l'avis d'opposition, il peut en appeler devant la Cour canadienne de l'impôt afin d'obtenir une évaluation impartiale de l'affaire. Comme nous l'avons déjà dit, une moyenne de 93,6 % des avis d'opposition ont été résolus avec les clients. Depuis 1988-1989, une moyenne de 6,4 % des oppositions reçues ont été portées en appel devant la Cour canadienne de l'impôt. Le tableau 58 indique la mesure dans laquelle le Ministère réussit à rester sur ses positions dans le cas des cotisations portées en appel devant cette cour. Depuis 1988-1989, le pourcentage des jugements rendus en faveur du ministre s'établit en moyenne à 74,2 %.

Comme le Ministère n'a pas compétence relativement à ces cas une fois qu'ils ont été déférés à la Cour canadienne de l'impôt et qu'il ne conviendrait pas de spéculer sur le règlement éventuel des affaires devant les tribunaux, seules des données historiques sont fournies aux tableaux 58 et 61.

Tableau 58: Jugements en matière fiscale

	Jugements en faveur du Ministre	Total jugements rendus	Pourcentage des jugements en faveur du Ministre
1988-1989 Réel	885	1 194	74,1 %
1989-1990 Réel	1 311	1 742	75,3 %
1990-1991 Réel	1 130	1 544	73,2 %

Déterminations et appels RPC/AC: Le Ministre du Revenu national traite directement les questions concernant le Régime de pensions du Canada et de la Loi sur l'assurance-chômage. Les employés et les employeurs peuvent lui demander de déterminer s'ils sont tenues de verser des cotisations au RPC ou des cotisations d'assurance-chômage. Un employeur pour qui une nouvelle position a été établie peut en appeler auprès du Ministre et de la Cour candienne de l'impôt pour que son cas soit reconsidéré.

Un employeur pour qui une nouvelle cotisation a été établie peut en appeler auprès du Ministre et de la Cour canadienne de l'impôt pour que son cas soit reconsidéré.

Le tableau 59 indique que les ressources allouées ont permis de traiter plus de cas qu'on en avait reçus, ce qui a fait diminuer l'inventaire de fermeture.

Tableau 59: Déterminations RPC/AC

	Reçus	Traités	Inventaire de fermeture	Dossiers traités (% des dossiers reçus)
1988-1989 Réel	2 195	2 052	1 013	93,5 %
1989-1990 Réel	2 205	2 021	1 197	91,7 %
1990-1991 Réel	2 780	3 075	902	110,6 %
1991-1992 Prévu	3 721	3 721	902	100,0 %
1992-1993 Budget des dépenses	5 025	5 025	902	100,0 %

Le tableau 60 indique la mesure dans laquelle le Ministère a réussi à résoudre les questions concernant le RPC/AC en calculant les fois où le client a accepté la cotisation ou la nouvelle cotisation sans que l'on ait recours à la Cour canadienne de l'impôt. Depuis 1988-1989, le pourcentage de cas non portés en appel s'établit en moyenne à 71,3 %.

Tableau 60: Réexamen des déterminations sans recours ultérieur à la Cour canadienne de l'impôt

	Déterminations			
	Cas traités	Cas portés en appel	Cas non portés en appel	Pourcentage des cas non portés en appel
1988-1989 Réel	2 052	688	1 364	66,5 %
1989-1990 Réel	2 021	631	1 390	68,8 %
1990-1991 Réel	3 075	655	2 420	78,7 %
1991-1992 Prévu	3 721	793	2 928	78,7 %
1992-1993 Budget des dépenses	5 025	1 070	3 955	78,7 %

Comme nous l'avons déjà mentionné, une moyenne de 71,3 % des déterminations concernant le RPC/AC ont été résolues avec les clients. Depuis 1988-1989, une moyenne de 28,7 % des déterminations ont été portées en appel devant la Cour canadienne de l'impôt. Le tableau 61 indique la mesure dans laquelle le Ministère a réussi à rester sur ses positions dans le cas des déterminations portées en appel devant cette cour. Depuis 1988-1989, le pourcentage des jugements rendus en faveur du Ministre s'établit en moyenne à 77,6 %.

Tableau 61: Jugements RPC/AC

	Jugements en faveur du Ministre	Total des jugements rendus	Pourcentage des jugements en faveur du Ministre
1988-1989 Réel	549	664	82,7 %
1989-1990 Réel	342	448	76,3 %
1990-1991 Réel	277	376	73,7 %

Direction et appui fonctionnels: Cette activité comprend les ressources du Bureau principal, qui représentent environ 4% de l'ensemble des ressources affectées à l'activité Appels.

E. Administration et services informatiques

Objectif

Assurer la haute direction, les services informatiques et les services de finances, d'administration et de ressources humaines nécessaires à l'application uniforme et économique de la loi.

Description

Cette activité comprend la direction centrale du Ministère et une gamme de services d'appui et centralisés qui ne sont pas attribués aux autres activités. Ces services incluent les systèmes informatiques, la vérification interne et l'évaluation des programmes, la gestion financière, les systèmes et les services de bureau, la sécurité, les services de personnel, la formation et les services juridiques.

Sommaires des resources

L'activité Administration représente 28,9% du total des dépenses du Programme pour 1992-1993 et 17,8% du total des années-personnes.

Tableau 62: Sommaire des ressources de l'activité

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1992-1993**		Prévu 1991-1992		Réel 1990-1991	
	$	**A-P**	**$**	**A-P**	**$**	**A-P**
Administration et services informatiques	**409 404**	**4 339**	402 638	4 384	383 195	4 267
Total	**409 404**	**4 339**	402 638	4 384	383 195	4 267
Autres années-personnes		**15**		372		63
Total années-personnes		**4 354**		4 756		4 330

De l'ensemble des dépenses prévues pour cette activité en 1992-1993, 49,9% sont des dépenses reliées au personnel, 37,7% sont d'autres dépenses de fonctionnement et 12,4% sont des dépenses en capital.

Explication de la différence: L'augmentation nette de 6,8 millions de dollars, ou de 1,7 % de l'ensemble des dépenses prévues, pour 1992-1993 par rapport aux prévisions pour 1991-1992 est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• diminution de 39 années-personnes, lesquelles ont été transférées au ministère de la Justice;	(39)	(2 386)
• réductions prévues des coûts de la mise en oeuvre du crédit pour taxes sur les produits et services, attribuables surtout à une réduction des services de soutien des Finances et de l'administration. De plus, les coûts de démarrage pour le soutien informatique étaient pour 1991-1992 seulement;	(26)	(6 616)
• ressources supplémentaires pour l'accroissement afin d'intensifier les efforts d'établissement et de recouvrement de recettes fiscales dues à l'État et attribuables à diverses mesures budgétaires fédérales, compensées par une réduction du financement des immobilisations approuvé pour 1991-1992 seulement;	17	(1 017)
• ressources supplémentaires nettes pour la mise en oeuvre du système de remboursement compensatoire, de l'échange électronique des données et d'autres projets technologiques;	31	1 748
• diminution nette du financement pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions, attribuable surtout à une réduction du soutien des Systèmes informatiques et des Finances et de l'administration;	(10)	(1 767)
• ressources supplémentaires pour améliorer les capacités informatiques, conformément à une statégie établie d'investissement à long terme;		7 000
• ressources de soutien opérationnel supplémentaires pour l'accroissement des charges de travail au Traitement des déclarations, aux Appels et aux Retenues à la source;	8	2 260

• ressources de soutien opérationnel supplémentaires pour l'accroissement des charges de travail aux Recouvrements, à la Vérification et aux Retenues à la source;	25	2 618
• augmentation des dépenses de personnel et des autres ressources de fonctionnement par suite de rajustements de traitement et d'autres changements;		7 357
• réduction des années-personnes pour des activités, liées principalement au recensement de 1991, dont les coûts ont été recouvrés; et	(360)	
• transfers internes nets de 48 années-personnes à l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations pour répondre à l'accroissement prévu de la charge de travail.	(48)	(2 431)
	(402)	6 766

Les prévisions pour 1991-1992 dépassent de 21,6 millions de dollars, ou 5,7%, les 381 millions de dollars du Budget des dépenses principal. Cette augmentation est attribuable aux éléments suivants :

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour l'accroissement afin d'identifier le recouvrement de recettes fiscales qui proviennent des impôts dus au gouvernement et qui sont liées à diverses mesures budgétaires fédérales;	32	3 977
• ressources supplémentaires nettes pour la mise en oeuvre du système de remboursement compensatoire, de l'échange électronique des données et d'autres projets technologiques;	30	4 437
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre de la réforme des pensions;	56	2 873
• ressources supplémentaires pour l'amélioration des systèmes informatiques, conformément à une stratégie à long terme d'investissement;		18 500
• réductions liées au budget fédéral du 26 février 1991;		(10 274)

• augmentation pour la correction de la méthode de calcul de la base salariale du Ministère; et		2 132
• transferts internes à l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations attribuables surtout au réalignement du cadre de planification opérationnelle.	155	(29)
	273	21 616

Tableau 63: Résultats financiers en 1990-1991

(en milliers de dollars)	1990-1991					
	Réel		Budget des dépenses principal		**Différence**	
	$	**A-P**	**$**	**A-P**	**$**	**A-P**
Administration et services informatiques	383 195	4 267	339 634	3 981	**43 561**	**286**
Total	383 195	4 267	339 634	3 981	**43 561**	**286**
Autres années-personnes		63		26		**37**
Total années-personnes		4 330		4 007		**323**

Explication de la différence: Les besoins financiers réels étaient de 43,6 millions de dollars, ou 12,8% de plus que le Budget des dépenses principal. Cela est attribuable aux éléments suivants:

	A-P	(en milliers de dollars)
• ressources supplémentaires pour les coûts du programme relatifs au crédit pour taxe sur les produits et services;	100	34 266
• ressources supplémentaires pour la mise en oeuvre et l'administration de la réforme des pensions;	55	9 792

• ressources supplémentaires pour appuyer les programmes des Appels, des Recouvrements et de la Comptabilité;		362
• réductions nettes liées à l'élimination de la taxe de vente fédérale et à d'autres réductions gouvernementales générales;		(15 250)
• traitements supplémentaires, la parité salariale, des montants adjugés par la Cour fédérale et la Cour Suprême, et des cotisations additionnelles aux régimes d'avantages sociaux, reçus par l'intermédiaire des rajustements et des transferts;		10 436
• surutilisation nette de 0,4 million de dollars des autres ressources de fonctionnement pour le financement des projets d'emploi d'étudiants, compensée par une sous-utilisation du financement des allocations de formation des occasionnels et du financement pour le recensement de 1991;	37	
• fonds inutilisés pour des traitements, pour d'autres coûts de fonctionnement et pour des immobilisations; et	(11)	(1 255)
• transferts internes de l'activité Aide aux contribuables et Établissement des cotisations, attribuables surtout au réalignement du cadre de planification opérationnelle.	142	5 210
	323	43 561

Données sur le rendement et justification des ressources: L'activité Administration et services informatiques est centrée sur la gestion générale du Ministère. Le tableau 64 saisit la relativité des années-personnes de l'activité Administration et services informatiques par rapport à l'ensemble du Ministère. Historiquement, ce ratio n'a subi que de légères fluctuations. La majorité des ressources de cette activité ont trait aux Finances ainsi qu'à l'Administration et aux services informatiques, qui varient directement selon la mise en oeuvre de nouvelles initiatives législatives.

Tableau 64: Pourcentage des années-personnes de l'activité Administration comparé au total des années-personnes du Ministère

	Années-personnes de l'activité Administration	Total des années-personnes du Ministère	Pourcentage des années-personnes de l'activité Administration comparé au total des années-personnes du Ministère
1988-1989 Réel	3 709	20 980	17,7%
1989-1990 Réel	3 822	21 624	17,7%
1990-1991 Réel	4 267	22 581	18,9%
1991-1992 Prévu	4 384	23 956	18,3%
1992-1993 Budget des dépenses	4 339	24 339	17,8%

Note : Ne comprend pas d'autres années-personnes.

Administration et services informatiques: Le tableau 65 présente une ventilation des ressources consacrées à cette activité.

Tableau 65: Détail des années-personnes de l'activité

(Années-personnes)	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Haute direction	**240,0**	290,0	295,0
Services informatiques	**986,0**	1 009,0	967,0
Affaires ministérielles	**208,0**	208,0	189,7
Finances et administration	**2 034,0**	2 010,0	1 955,4
Ressources humaines	**871,0**	867,0	859,9
Total	**4 339,0**	4 384,0	4 267,0

Note: Ne comprend pas d'autres années-personnes

Haute direction: Ce secteur comprend le personnel du Sous-ministre, le personnel du Sous-ministre adjoint pour les Programmes d'impôt, la Division des services juridiques et les sous-ministres adjoints régionaux et leur personnel dans les cinq bureaux régionaux. Ce dernier groupe comprend les directeurs et leur personnel de soutien des 38 bureaux de district et des 8 centres fiscaux. La diminution de 50 années-personnes par rapport à la prévision de 1991-1992 du Budget des dépenses de 1992-1993 est attribuable à un transfert permanent de

39 années-personnes au ministère de la Justice et au projet de réorganisation de la Direction générale des programmes d'impôt qui entraînera un déplacement des ressources vers d'autres activités opérationnelles.

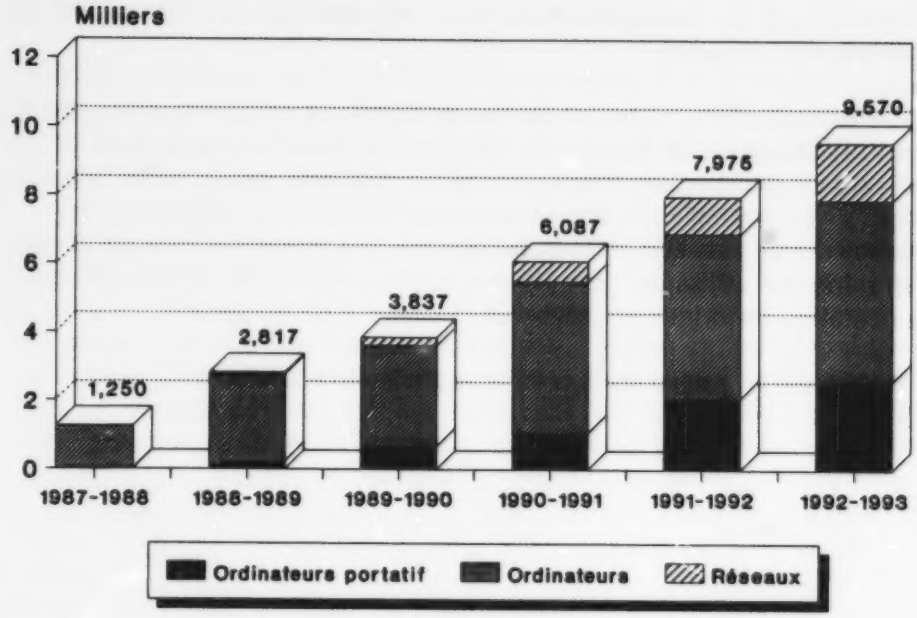
Services informatiques: L'application de la technologie informatique aux opérations ministérielles a grandement amélioré la productivité. Depuis les vingt dernières années, elle a permis des économies cumulatives de plus de 2 000 années-personnes par année grâce à l'automatisation progressive des activités manuelles et à la possibilité d'avoir un accès direct à l'information. Outre l'économie d'années-personnes, l'application de cette technologie a également permis d'améliorer l'efficience et la qualité des produits livrés. Le gain de productivité se traduit directement par l'amélioration des services et une réponse accrue à nos clients.

La composante Services informatiques n'est plus une simple structure de soutien pour les opérations ministérielles, mais elle constitue plutôt le coeur autour duquel le Programme est conçu. Selon des données récentes sur le rendement, les tendances de développement technologique ont été rentables. La réalisation du Programme continuera de s'améliorer grâce à la sélection prudente, à l'utilisation innovatrice et à l'administration efficace des nouvelles technologies. Les Services informatiques poursuivent activement de nouvelles initiatives afin de bien positionner le Ministère pour la prochaine décennie. Ils s'efforceront d'exploiter une nouvelle technologie et d'améliorer la productivité afin de répondre aux objectifs du Ministère, et ce de façon très économique.

Les centres de recherche et de développement ont été mis sur pied afin d'effectuer des recherches et des essais, et d'introduire de nouvelles technologies et méthodes de façon systématique et appliquée pour obtenir le plus d'avantages possibles. Mentionnons, parmi les initiatives actuellement en développement, les systèmes experts, les cartes à mémoire, l'intelligence artificielle et les outils de génie logiciel assisté par ordinateur.

En outre, on a mis l'accent sur la bureautisation par l'introduction d'une vaste gamme de services informatisés qui s'adressent aux clients. Les services locaux et les réseaux intégrés permettront au personnel du Ministère de travailler de façon indépendante et avec une productivité accrue. L'Impôt a adopté un concept de franchise pour introduire et contrôler 78 centres d'information situés chez les clients, dans plus de 50 bureaux, afin de gérer la bureautisation. Parmi les initiatives, mentionnons le courrier électronique, les systèmes d'information pour cadres supérieurs, les réseaux de zone locale et les ordinateurs portatifs à l'intention du personnel s'occupant de la vérification. (Le tableau 66 indique le nombre cumulatif d'ordinateurs personnels dans le Ministère.)

Tableau 66: Le nombre d'ordinateurs personnels



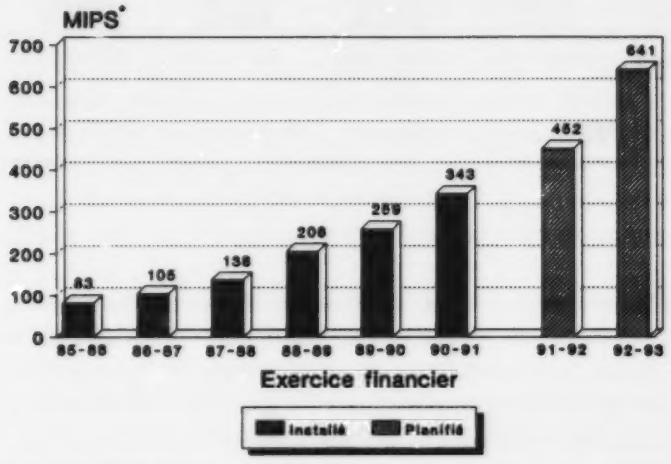
Grâce à la modernisation et à l'amélioration permanentes de l'ordinateur central et des services des réseaux, tous les clients bénéficieront d'un niveau élevé de service en tout temps. La restructuration du système critique de T1 des particuliers, l'expansion des applications de soutien et le développement de nouvelles applications mettront à la disposition des clients qui en ont besoin une vaste gamme de services de soutien technologique. Parmi ces initiatives, mentionnons la modernisation de la T1, le système de composition électronique de lettres et l'échange électronique de données.

L'initiative relative à l'architecture ministérielle est au coeur du cadre de planification. À l'heure actuelle, on tente de définir, pour le système, une architecture plus moderne qui reconnaît pleinement la nécessité de partager les données et les fonctions et qui facilite la création d'applications souples et intégrées à l'aide d'une technologie moderne. Cette tentative comporte divers éléments, notamment la planification stratégique fonctionnelle, qui sont destinés à favoriser le partenariat entre les Services informatiques (à titre de fournisseur) et leurs clients (à titre d'utilisateurs) afin de mieux planifier et de mieux gérer les immobilisations pour l'informatique.

La Stratégie d'immobilisations pour l'informatique mentionnée dans la section Initiatives de la partie III est dotée de ressources pluriannuelles visant l'amélioration de l'ordinateur central pour augmenter la capacité de traitement le remplacement des immobilisations pour l'informatique et d'autres frais de fonctionnement connexes.

La capacité de l'ordinateur central du Ministère est fonction des prévisions visant l'augmentation de la capacité et de la complexité de traitement, la planification des nouvelles charges de travail ainsi que les nouvelles initiatives anticipées. La stratégie actuelle et les fonds permettent au Ministère d'augmenter, sur plusieurs années, la capacité de traitement au niveau voulu, ce qui entraîne une utilisation plus efficace des ressources. Le tableau 67 indique l'augmentation historique et prévue de la capacité de traitement.

Tableau 67: Augmentation de la capacité de traitement



* Millions d'instructions par seconde (MIPS)

La stratégie d'immobilisations pour l'informatique comprend également un plan global de remplacement des immobilisations en informatique visant à assurer le maintien des avoirs efficaces et fonctionnels qui sont nécessaires à la réalisation des programmes du Ministère. En 1991-1992 et en 1992-1993, environ 1 million de dollars et 7,5 millions de dollars respectivement ont été alloués pour la mise en oeuvre de cette initiative.

La diminution nette de 23 années-personnes par rapport aux prévisions de 1991-1992 dans le Budget des dépenses de 1992-1993 a trait surtout à des travaux de développement des systèmes liés à des dispositions législatives introduites précédemment et qui sont maintenant terminés.

Affaires ministérielles: Cette Direction est responsable de la planification de l'orientation stratégique du Ministère, du lancement des projets ministériels et de l'exécution des vérifications internes et des études sur l'évaluation des programmes. Elle assure aussi des services de secrétariat pour appuyer la haute direction et coordonne les réponses à la correspondance des contribuables. La majorité de ces ressources sont dans les bureaux locaux, où elles sont consacrées aux vérifications internes.

Finances et administration: Le secteur des Finances et de l'administration est responsable des services de soutien au Ministère, tant au Bureau principal que dans les bureaux de district et les centres fiscaux. Ces services comprennent la gestion des ressources, l'administration financière, la planification des télécommunications, la gestion des installations et du matériel, le traitement de textes, l'administration générale, et la sécurité. On considère généralement que les besoins en ressources sont fonction de l'importance numérique des directions générales qui exécutent ces programmes. Les besoins de soutien augmentent proportionnellement à la croissance des programmes. L'augmentation nette de 24 années-personnes par rapport aux prévisions de 1991-1992 dans le Budget de dépenses principales de 1992-1993, indiquée au tableau 65, reflète les besoins en soutien reliés à l'amélioration des ressources visant un effort intensifié touchant les recouvrements, les revenus fiscaux améliorés, incluant les remboursements compensatoires; les initiatives reliées au volume, notamment l'établissement des cotisations, les recouvrements, les retenues à la source; enfin les activités reliées à l'observation visant la vérification et les retenues à la source.

En réponse à l'initiative de FP 2000 concernant les budgets de fonctionnement uniques et, en particulier, l'introduction des enveloppes salariales pour 1992-1993, le Ministère procède à l'heure actuelle aux modifications nécessaires visant les procédés de répartition interne, de budgétisation et de prévision, ainsi que les systèmes de rapport connexes. À cette fin, le Ministère a établi, en 1991-1992, un projet pilote visant à élaborer, à essayer et à évaluer les changements qui s'imposent dans les pratiques et les systèmes administratifs. En 1992-1993, le Ministère élaborera un plan de budget de fonctionnement unique qui sera mis en oeuvre le 1er avril 1993.

En outre, le Ministère élabore à l'heure actuelle un système de gestion des biens et un système automatisé d'approvisionnement. Ces nouveaux systèmes permettront une meilleure visibilité des biens, d'avoir des stocks moins nombreux, de réduire les besoins en locaux, d'éliminer les procédures sur papier,

de réduire les délais relatifs aux approvisionnements et de dresser un plan ministériel rationalisé de remplacement des immobilisations touchant le mobilier et le matériel.

Ressources humaines: Les deux grands volets de ce programme ont trait à la formulation et à la mise en œuvre de politiques comme la dotation, la classification et la conception de l'organisation, l'action positive, la planification des ressources humaines, la rémunération et les avantages sociaux et les relations de travail; et à la mise en œuvre et à l'administration de politiques, procédures et programmes nationaux en matière de formation et de perfectionnement du personnel par le Centre de développement professionnel, de manière à contribuer à l'utilisation efficace du personnel au Ministère.

Le volet Ressources humaines de cette activité est demeuré relativement constant de 1990-1991 à 1991-1992, comme l'indique le tableau 65. L'augmentation de 11 années-personnes par rapport aux chiffres réels de 1990-1991 dans le Budget des dépenses de 1992-1993 reflète les besoins en soutien visant la croissance du Ministère pendant la même période.

Étude sur l'évaluation des programmes : Une révision des programmes de formation, centrée sur le Centre de développement professionnel (CDP), a été exécutée afin de réexaminer les politiques et les pratiques de gestion en matière de formation, de déterminer les questions qui menacent l'efficacité de l'administration de la formation et d'évaluer le niveau des services fournis par le CDP.

Voici les conclusions qu'a permis de dégager l'étude : le CDP a amélioré les délais d'exécution par la décentralisation de la prestation des cours pour les Cotisations des centres fiscaux et les Demandes de renseignements des bureaux de district, par le redéploiement des formateurs dans les régions pour la formation de la Vérification, par la formation simultanée avec le personnel des régions et par la recherche permanente dans le domaine de l'apprentissage à distance. Les changements qui surviennent dans le milieu culturel existant ont comme effet de refondre le mandat du CDP, car les gestionnaires des régions veulent davantage de pouvoirs et d'options afin de dispenser de la formation technique et non technique. Une participation accrue des gestionnaires du Bureau principal s'impose afin de permettre de déceler les besoins généraux en formation. Une telle mesure renforcerait le processus, car ces gestionnaires sont les mieux placés pour déterminer la formation qu'exigent les nouveaux programmes, les nouvelles politiques et technologies introduites dans le Ministère.

Les gestionnaires et le CDP s'entendent pour dire que le mandat doit mieux refléter la nouvelle stratégie de gestion. La Direction générale des ressources humaines et le CDP ont créé un groupe d'examen, doté d'un comité de direction externe, qui étudiera la décentralisation et les questions connexes.

F. Recettes à valoir sur le crédit

Description

Cette activité sert à tenir compte des recettes à valoir sur le crédit. Aucune ressource n'est attribuée à cette activité. Pour de plus amples renseignements, se reporter à la page 152.

Section III
Renseignements supplémentaires

A. Aperçu des ressources du Programme

1. Besoins financiers par article

Le tableau 68 présente la répartition, par article, des dépenses du Programme de l'Impôt. Le total des dépenses pour 1992-1993 a augmenté de 62,3 millions de dollars par rapport au montant prévu pour 1991-1992, soit 5,0%.

Tableau 68: Détail des besoins financiers par article

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Personnel			
Traitements et salaires	931 308	896 259	848 827
Contributions aux régimes de prestations aux employés	149 009	138 926	131 740
Autres frais touchant le personnel	10 343	12 400	9 848
	1 090 660	1 047 585	990 415
Biens et services			
Voyages	24 563	23 782	23 110
Affranchissement	37 604	35 531	39 236
Téléphone et télégraphe	52 356	54 168	31 674
Autres transports et communications	6 242	6 242	5 880
Information	3 347	7 411	6 315
Imprimerie	43 937	43 948	40 164
Services professionnels et spéciaux	38 265	37 219	38 755
Location de matériel informatique	12 903	10 960	9 615
Autres locations	3 821	3 792	2 817
Achat de services de réparation et d'entretien	17 410	14 044	21 987
Services publics, fournitures et approvisionnements	21 875	20 998	18 405
Autres subventions et paiements	5 630	4 195	273
	267 953	262 290	238 231
Total des dépenses de fonctionnement	1 358 613	1 309 875	1 228 646
Capital			
Construction ou acquisition de terrains, bâtiments et ouvrages	1 000	1 000	
Construction et acquisition de machines et de matériel	56 042	58 853	52 925
Total du capital	57 042	59 853	52 925
Paiements de transfert	124	124	98
Total des dépenses	1 415 779	1 369 852	1 281 669
Moins: Recettes à valoir sur le crédit	(97 978)	(114 390)	(97 592)
	1 317 801	1 255 462	1 184 077

2. Besoins en personnel

Les frais de personnel du Programme de l'Impôt s'élèvent à 1 090,7 millions de dollars et représentent 77% du total des dépenses du Ministère. Les tableaux 69 et 70 présentent des données sur les années-personnes.

Tableau 69: Besoins en années-personnes par activité

	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Contrôlées par le C.T.			
Aide aux contribuables et traitement des déclarations	**7 872**	7 789	7 380
Programme d'observation des mesures de postcotisation	**5 331**	5 226	4 930
Recouvrements et comptabilité	**6 018**	5 775	5 305
Appels	**799**	782	699
Administration et service informatique	**4 339**	4 384	4 267
Total	**24 339**	23 956	22 581
Autres années-personnes	**625**	945	543
Total années-personnes	**24 964**	24 901	23 124

Tableau 70: Détail des besoins en personnel

	Années-personnes* contrôlées par le Conseil du Trésor			Échelle actuelle des traitements	Provision pour le traitement annuel moyen 1992-1993
	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991		
Cadres supérieurs	149	159	163	61 500 - 125 100	81 935
Scientifique et professionnel	3 639	3 588	3 353	18 709 - 84 700	51 311
Administration et service extérieur	10 537	10 228	9 089	15 516 - 77 182	40 736
Technique	171	171	139	16 124 - 73 716	47 320
Soutien administratif	9 528	9 500	9 509	16 163 - 47 383	26 643
Exploitation	315	310	328	16 989 - 69 057	27 177
Total des années-personnes contrôlées	24 339	23 956	22 581		

	Autres années-personnes*			Échelle actuelle des traitements	Provision pour le traitement annuel moyen 1992-1993
	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991		
Cadres supérieurs	1	1	1	124 400 - 151 300	-
Administration et service extérieur	-	3	6	15 516 - 77 182	40 736
Soutien administratif	411	772	330	16 163 - 47 383	26 643
Autres	213	169	206	-	
Total des autres années-personnes	625	945	543		

* L'expression **"années-personnes"** désigne l'emploi d'une personne pendant une année complète ou l'équivalent (par exemple, l'emploi de trois personnes pendant quatre mois chacune). Une année-personne peut viser les employés rémunérés au tarif des heures normales (au Canada ou à l'étranger), permanents ou non, à temps plein ou partiel, saisonniers, nommés pour une période déterminée ou occasionnels, et les autres types d'employés.

Les **années-personnes contrôlées** sont assujetties au contrôle du Conseil du Trésor. À quelques exceptions près, le Conseil du Trésor contrôle directement le nombre d'années-personnes des ministères et organismes énumérés à l'annexe I des parties I et II de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique. Le Conseil du Trésor ne contrôle pas les années-personnes concernant le personnel des ministres nommé en vertu de l'article 39 de la Loi sur les relations de travail dans la fonction publique et toutes les nominations faites en vertu d'un décret. En outre, les années-personnes de certains ministères et organismes peuvent être exemptées du

contrôle du Conseil du Trésor. Dans la partie II du Budget des dépenses, les années-personnes contrôlées sont identifiées comme années-personnes "autorisées".

Les **"autres années-personnes"** ne sont pas assujetties au contrôle du Conseil du Trésor mais sont divulguées à la partie III du Budget des dépenses, dans un tableau comparatif avec les années précédentes, à l'appui des dépenses en personnel, requises énoncées dans le Budget des dépenses. Celles-ci comprennent les autres dépenses de salaires exprimées en équivalents des années-personnes, e.g., l'indemnité de formation pour les occasionnels, les étudiants et le soutien pour le recensement de 1991.

Nota: Les colonnes concernant les années-personnes montrent la répartition prévue des années-personnes du programme, contrôlées ou non, par catégorie d'occupation. La colonne concernant l'échelle des traitements actuelle indique les échelles salariales par catégorie d'occupation en vigueur le 1er octobre 1991. La colonne visant la provision pour le traitement annuel moyen indique les coûts salariaux estimatifs de base, y compris la provision pour les conventions collectives, les augmentations d'échelon annuelles, les promotions et la rémunération au mérite, divisés par le nombre d'années-personnes de la catégorie. Les modifications apportées à la répartition des éléments utilisés pour le calcul peuvent influer sur la comparaison des moyennes entre les années.

3. Dépenses en capital

Le tableau 71 présente une analyse des dépenses en capital du Programme de l'Impôt par activité et par genre de biens. Les dépenses en capital de 57 millions de dollars représentent 4 % des dépenses totales du Ministère.

Tableau 71: Répartition des dépenses en capital par activité

(en milliers de dollars)	Budget des dépenses 1992-1993	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Aide aux contribuables et établissement des cotisations			
Mobilier et Matériel	1 014	2 353	5 693
Total de l'activité	1 014	2 353	5 693
Programmes d'observation des mesures de postcotisation			
Mobilier et Matériel	324	131	389
Acquisition d'ordinateurs portatifs	2 150	1 400	
Total de l'activité	2 474	1 531	389
Recouvrements et comptabilité			
Acquisition de biens pour garantir les impôts facturés	1 000	1 000	
Mobilier et Matériel	249	532	2 641
Acquisition d'ordinateurs portatifs	342		
Acquisition de matériel saisie de données électroniques	800		
Total de l'activité	2 391	1 552	2 641
Appels			
Mobilier et Matériel	321	267	99
Total de l'activité	321	267	99
Administration et services informatiques			
Système de communications au bureau (télécommunications)	3 396	5 132	10 559
Amélioration de l'UC	23 100	24 000	7 400
Acquisition de micro-ordinateurs et d'ordinateurs portatifs; terminaux et matériel	7 900	8 700	17 355
Matériel de reconnaissance optique de caractères	1 000	1 000	
Matériel du système automatisé de la bandothèque		3 200	
Fourniture électronique sans interruption	100	1 600	
Autre mobilier et matériel	7 846	8 938	8 789
Remplacement du capital pour le matériel informatique	7 500	1 600	
Total de l'activité	50 842	54 170	44 103
Total des dépenses en capital	57 042	59 853	52 925

4. Paiements de transfert

Les contributions représentent moins de 1 % du Budget des dépenses principal du Programme pour 1992-1993. Un sommaire de toutes les dépenses relatives aux contributions figure au tableau 72.

Tableau 72: Détail des contributions

(en dollars)	**Budget des dépenses 1992-1993**	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Centre interaméricain des administrateurs fiscaux	**64 000**	64 000	41 855
Centre de rencontres et d'études des dirigeants des administrations fiscales	**35 000**	35 000	35 000
Association des administrateurs fiscaux du Commonwealth	**25 000**	25 000	20 754
Total des paiements de transfert	**124 000**	124 000	97 609

5. Recettes

Les recettes non fiscales comprennent les recettes à valoir sur le crédit et les recettes à valoir sur le Trésor. Le tableau 73 fournit des précisions sur les sources des recettes non fiscales.

Recettes à valoir sur le crédit: Ces recettes comprennent les sommes à recouvrer du Régime de pensions du Canada pour l'application de la partie I de ce régime, de la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada pour l'application des parties IV et VIII de la Loi sur l'assurance-chômage; et de Statistique Canada pour les opérations de saisie des données pour le recensement de 1991.

Recettes à valoir sur le Trésor: Les principales sources de recettes à valoir sur le Trésor sont les amendes et les confiscations, les droits pour les crédits d'impôt provinciaux et les droits pour les décisions anticipées en matière d'impôt.

Tableau 73: Analyse des recettes

(en milliers de dollars)	**Budget des dépenses 1992-1993**	Prévu 1991-1992	Réel 1990-1991
Recettes à valoir sur le crédit			
Régime de pensions du Canada	**51 761**	59 303	53 187
Assurance-chômage	**46 217**	45 743	44 000
Statistique Canada (recensement)		9 344	405
Total des recettes à valoir sur le crédit	**97 978**	114 390	97 592
Recettes à valoir sur le Trésor (recettes non fiscales)			
Remboursement des dépenses d'années antérieures --			
Remboursement des dépenses d'années antérieures			4 350
Rajustement aux comptes à payer à la fin de l'exercice			2 873
Services et droits connexes --			
Droits visant les décisions	**1 556**	1 529	1 559
Droits visant les crédits d'impôt provinciaux	**5 065**	5 228	5 515
Voyages à l'étranger	**195**	195	143
Autres changements directs	**79**	73	82
Autres recettes non fiscales --			
Amendes et confiscations	**5 088**	4 625	4 204
Accès à l'information	**50**	42	60
Location de places de stationnement	**160**	152	89
Montants divers	**123**	117	126
Total des recettes à valoir sur le Trésor	**12 316**	11 961	19 001
Total	**110 294**	126 351	116 593

Les sommes recouvrées en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu, de la partie I du Régime de pensions du Canada et de la partie IV de la Loi sur l'assurance-chômage sont présentées au tableau 74, ainsi que l'affectation des recettes nettes recouvrées. Les recettes à valoir sur le crédit et sur le Trésor, indiquées au tableau 73, ne sont pas incluses ci-dessous.

Tableau 74: Source et affectation des recettes

(milliers de dollars) Source de revenu	Rentrées brutes 1990-1991	Rembour-sements 1990-1991	Rentrées nettes 1990-1991	Rentrées nettes 1989-1990	Rentrées nettes 1988-1989
Impôt sur les particuliers, cotisations au Régime de pensions du Canada et cotisations d'assurance-chômage:					
Remises des employeurs	95 154 338	11 039 212	84 115 126	76 497 451	69 807 855
Versements directs	20 493 593		20 493 593	16 228 587	13 421 576
Total partiel des particuliers	115 647 931	11 039 212	104 608 719	92 726 038	83,229,431
Impôt sur les corporations	16 411 590	3 919 852	12 491 738	14 635 535	13,129,906
Revenus pétroliers	20 741	22 480	(1 739)	55 016	110,107
Redevances pétrolières	2 482	1 401	1 081	1 534	(5,326)
Impôt sur les non-résidents	1 396 087	24 033	1 372 054	1 360 627	1,578,029
Divers[3]	326 430	48 351	278 079	224 576	260,881
Total des revenus	133 805 261	15 055 329	118 749 932	109 003 326	98,303,028
Répartition des rentrées nettes d'impôt					
Impôt fédéral sur le revenu	86 031 810	15 055 329	70 976 481	66 557 792	59,700,096
Impôt provincial sur le revenu[1]	26 795 168		26 795 168	24 197 630	20,846,644
Cotisations au Régime de pensions du Canada[2]	7 968 781		7 968 781	7 278 667	6,248,267
Cotisations d'assurance-chômage[2]	13 009 502		13 009 502	10 969 237	11,508,021
Total des revenus[4]	133 805 261	15 055 329	118 749 932	109 003 326	98,303,028

1. Provenant des rentrées d'impôt sur les particuliers et les corporations.

2. Provenant des rentrées d'impôt sur les particuliers.

3. Divers inclus 20 993 512$ pour convention de retraite; ce montant est entièrement remboursable.

4. Ne sont pas inclus avec les remboursements ci-haut, les crédits de TPS au montant de 598 044 121$.

Détail des comptes débiteurs

Pour faire suite aux renseignements présentés à la section II visant l'analyse de la sous-activité Recouvrements et comptabilité, les tableaux 75 et 76 fournissent d'autres détails sur les comptes débiteurs et la situation des soldes.

Tableau 75: Comptes débiteurs par catégorie de recettes

(milliers de dollars)	Le 31 mars 1991	Le 31 mars 1990
Impôt sur le revenu		
Particuliers[1]	3 098 708	2 574 090
Corporations [2]	2 375 075	2 142 236
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique (CIRS)[8]	753 483	975 877
Retenues sur la paie[3]	551 388	396 579
Non-résidents	93 483	63 516
Impôt différé[4]	572	627
Somme partielle	6 872 709	6 152 925
Revenues pétroliers	11 601	17 056
Redevances pétrolières	102	128
Divers[5]	29 865	39 230
Impôt sur les conventions de retraite	27	21
Divers (Recettes non-fiscales)[6]	508	465
Total des comptes débiteurs[7]	6 914 812	6 209 825

Les notes du tableau 75 se trouvent avec celles du tableau 76.

Tableau 76: Situation des soldes dues et nombre de comptes en cause

	Le 31 mars 1991		Le 31 mars 1990	
	Nombre de comptes	Valeur (en milliers de dollars)	Nombre de comptes	Valeur (en milliers de dollars)
Cotisations courantes cotisées depuis le 1er janvier (Toutes les catégories, y compris cotisations en appel, les cotisations de faillites, etc.)	1 313 193	2 198 437	1 213 577	2 208 128
Impôt différé[4]	341	572	371	627
Cotisations non-courantes visant les années précédentes:				
Cotisations en appel	14 902	2 478 454	12 825	1 818 999
Cotisations mises à part comme irrécouvrables[5]	7 579	140 446	7 533	213 189
Cotisations de faillites et syndic de faillite	26 241	376 046	19 784	288 013
Autres cotisations:				
a) Arrangements conclus[9]	5 766	47 691	8 169	52 987
b) Mesures arrêtées[10]	31 896	695 441	24 664	692 053
c) Mesures non arrêtées[11]	89 160	960 424	89 239	926 260
d) Solde minime	125 970	16 793	107 936	9 104
Divers (Recettes non-fiscales)[6]	509	508	516	465
Total des comptes débiteurs[7]	1 615 557	6 914 812	1 484 614	6 209 825

Les notes des tableaux 75 et 76:

1. Les versements anticipés du crédit d'impôt pour enfants ne font pas partie des recettes des particuliers.

2. Cet état comprend les impôts des sociétés en vertu de la partie VII au montant de 2 103 528$, lesquels sont remboursables quand les crédits d'impôt à l'investissement ou les crédits d'impôt à l'achat d'actions sont gagnés par les sociétés. Les comptes débiteurs des corporations inclus des débits temporaires établis dans l'attente de remboursements provenant des cotisations et des nouvelles cotisations. Il y a 13 de ces items au montant de 9 691 756$.

3. Le montant estimé des primes d'assurance-chômage inclus dans les Retenus d'impôt est de 69 627 125$.

4. Il s'agit de comptes pour lesquels l'impôt reporté en vertu de l'article 13 de la Loi de l'impôt de guerre sur le revenu de 1943-1944 s'applique.

5. La catégorie "Divers" comprend l'impôt prélevé et les pénalités imposées à l'égard de la série de déclarations T3-T4-T5.

6. Les recettes sous Divers (Recettes non-fiscales) comprennent les recettes venant de transactions Internes du gouvernement (1990-1991: 105 500$ et 1989-1990: 52 162$)

7. Les fonds sont versés par des contribuables sans aucun élément d'identification. Par conséquent, ces fonds sont déposés dans des comptes en suspens. Étant donné que les cotisations d'impôt établies constituent une partie de ces comptes, les comptes débiteurs sont surévalués d'un montant qui ne peut être déterminé. Le montant total de ces comptes en suspens s'élève à 28 751 461$ au 31 mars 1990 (le nombre de comptes est 7 776 particuliers, déductions d'impôt et corporations): et 18 630 161$ au 31 mars 1991 (le nombre de comptes est 10 391 particuliers, déductions d'impôt et corporations).

   De plus, les "Comptes débiteurs totals" incluent les montants assujettis à la clause "taxes en litige" dans la Loi sur l'Impôt, ce qui restreint les activités de recouvrement de Revenu Canada, Impôt. Pour de plus amples détails, veuillez vous référer aux pages 114 à 119.

8. Les montants indiqués sous le "crédit d'impôt pour la recherche scientifique (CIRS)" représentent les "retours d'impôt évalués et sont des évaluations de la section VIII des retours d'impôt, afférents aux dépenses pour des projets de recherche scientifique, qui n'ont pas été acceptés sous la législation des CIRS. Sont exclus des débiteurs les "évaluations des désignations" (49 716 035$), qui incluent des crédits d'impôts qui peuvent être appliqués à l'impôt payable ou aux comptes débiteurs si il n'y a pas eu de recherche scientifique de faite. Ceci peut être déterminé seulement par la vérification qui est présentement en progès.

9. Les comptes "en voie d'entente" sont ceux pour lesquels une entente concluante de paiement a été négociée et dont les modalités de paiement sont déterminées.

10. Les comptes "Mesure définitive" sont ceux pour lesquels une mesure de recouvrement spécifique ou une poursuite a été prise afin de contrôler les comptes.

11. Les comptes "Aucune mesure définitive" sont ceux pour lesquels aucune entente concluante de paiement n'a été négociée et dont les modalités de paiement ne sont pas déterminées.

7. Coût net du Programme

Le Budget des dépenses du Programme ne comprend que les dépenses qui doivent être imputées sur ses autorisations législatives et votées. Mais il faut aussi tenir compte d'autres frais et recettes du Programme pour en établir le coût net. Le tableau 77 fournit des détails à ce sujet.

Tableau 77: Coût net prévu du Programme pour 1992-1993

(en milliers de dollars)		Budget des dépenses 1992-1993	Budget des dépenses 1991-1992
Dépenses de fonctionnement		**1 209 728**	1 158 288
Dépenses en capital		**57 042**	38 436
Contributions aux régimes de prestations des employés		**149 009**	136 787
Budget principal		**1 415 779**	1 333 511
Services reçus sans frais			
Locaux	- de Travaux publics Canada	**100 067**	93 373
Émission des chèques	- d'Approvisionnements et Services Canada	**2 801**	2 749
Contributions de l'employeur aux prestations des employés pour les primes d'assurance et d'autres frais	- du Secrétariat du Conseil du Trésor	**45 855**	43 483
Indemnités versées aux employés	- de Travail Canada	**1 349**	1 185
Total des services reçus sans frais		**150 072**	140 790
Coût total du Programme		**1 565 851**	1 474 301
Moins: Recettes (y compris les recettes à valoir sur le crédit et sur le Trésor)		**(110 294)***	125 808
Coût net estimatif du Programme		**1 455 557**	1 348 493

* Voir le tableau 73 pour de plus amples renseignements.

B. Autres renseignements

1. Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Canada, Impôt

Régime de pensions du Canada
Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces
Loi de l'impôt sur le revenu
Loi sur l'assurance-chômage

2. Bureaux de Revenu Canada, Impôt

En plus du Bureau principal à Ottawa, les opérations du Ministère sont décentralisées et confiées à 5 régions au pays, ce qui comprend 5 bureaux régionaux, le Bureau d'impôt international, 8 centres fiscaux, 38 bureaux de district et 102 centres saisonniers d'aide fiscale. Les bureaux de district figurent sous le centre fiscal qui les dessert; de même, les centres saisonniers d'aide fiscale figurent à droite des bureaux de district auxquels ils se rapportent.

Tableau 78: Bureaux de la région de l'Atlantique

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (17)	
Bureau régional:	**Halifax (N.-É.)**		
Centre fiscal:	**St. John's (T.-N.)**		
Bureaux de district:	**St. John's (T.-N.)**	Corner Brook	Labrador City
	Charlottetown (Î.-P.-É.)		Summerside
	Halifax (N.-É.)	Amherst	New Glasgow
		Bridgewater	New Minas
		Digby	Truro
		Greenwood	Yartmouth
	Sydney (N.-É.)	Arichat	Port Hawkesbury
		St. Peters	
	Saint John (N.-B.)	Edmundston	Moncton
		Fredericton	
	Bathurst (N.-B.)		

Tableau 79: Bureaux de la région du Québec

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (21)	
Bureau régional:	**Montréal**		
Centre fiscal:	**Jonquière**		
Bureaux de district:	**Rimouski**		
	Chicoutimi		
	Québec	Baie-Comeau	Saint-Georges
		Dolbeau	Sept-Îles
		Rivière-du-Loup	Thetford-Mines
		Roberval	
	Sherbrooke	Asbestos	Shawinigan
		Drummondville	Victoriaville
		Granby	
	Trois-Rivières		
	Rouyn	Amos	La Sarre
		Chibougamau	Val-d'Or
Centre fiscal:	**Shawinigan-Sud**		
Bureaux de district:	**Saint-Hubert**	Saint-Hyacinthe	Valleyfield
		Tracy	
	Montréal		
	Laval	Joliette	Saint-Jérôme

Tableau 80: Bureaux de la région du Centre

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (5)	
Bureau régional:	**Nepean (Ont.)**		
Bureau d'impôt international:	**Ottawa (Ont.)**		
Centre fiscal:	**Ottawa (Ont.)**		
	Toronto (Ont.)		
Bureaux de district:	**Ottawa (Ont.)**	Cornwall (Ont.)	Pembroke (Ont.)
		Mont-Laurier (Québec)	
	Scarborough (Ont.)		
	North York (Ont.)	Barrie (Ont.)	
	Toronto (Ont.)		
	Mississauga (Ont.)	Mississauga (Ont.)	

Tableau 81: Bureaux de la région de l'Ontario

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (17)	
Bureau régional:	**London**		
Centre fiscal:	**Sudbury**		
Bureaux de district:	**Kingston**	Brockville	
	Belleville	Cobourg	Peterborough
		Lindsay	
	Hamilton	Brantford	Oakville
	Kitchener	Guelph	Owen Sound
	St. Catharines	Fort Erie	Welland
		Niagara Falls	
	London	Chatham	Sarnia
		St. Thomas	Tillsonburg
	Windsor		
	Sudbury	North Bay	Timmins
		Sault-Sainte-Marie	
	Thunder Bay	Dryden	Kenora
	Peterborough		

Tableau 82: Bureaux de la région de l'Ouest

Genre de bureau	Emplacement	Centres saisonniers d'aide fiscale (42)	
Bureau régional:	**Calgary (Alb.)**		
Centre fiscal:	**Winnipeg (Man.)**		
Bureaux de district:	**Winnipeg (Man.)**	Brandon	The Pas
		Dauphin	Thompson
		Steinbach	Winkler
	Regina (Sask.)	Moose Jaw	Yorkton
	Saskatoon (Sask.)	Lloydminster	Prince Albert
		North Battleford	
	Calgary (Alb.)	Lethbridge	Red Deer
		Medicine Hat	
	Edmonton (Alb.)	Dawson Creek (Yuk.)	
		Fort McMurray	
		Fort St. John	
		Grande Prairie	
		Hinton	
		Peace River	
		Whitecourt	
		Yellowknife (T.N.-O.)	
Centre fiscal:	**Surrey (C.-B.)**		
Bureaux de district:	**Penticton (C.-B.)**	Cranbrook	Nelson
		Kamloops	Trail
		Kelowna	Vernon
	Vancouver (C.-B.)	Abbotsford	Sechelt
		Chilliwack	Terrace
		Prince George	Whitehorse (Yuk.)
		Prince Rupert	Williams Lake
	Victoria (C.-B.)	Campbell River	Nanaimo
		Courtenay	Port Alberni
		Duncan	Port Hardy

3. Incitations fiscales provinciales administrées par Revenu Canada, Impôt.

Le Ministère administre pour les provinces diverses incitations fiscales apparaissant au tableau 83. Celles-ci ne comprennent pas les crédits pour l'impôt à l'étranger ou les surtaxes qui sont également administrés par l'Impôt pour un certain nombre de provinces. Ces incitations s'appliquent soit aux particuliers, aux corporations ou aux fiducies.

Tableau 83: Incitations fiscales provinciales

	Particuliers	Corporations	Fiducies
Crédits d'impôt provinciaux pour contributions politiques:			
Crédit d'impôt pour contributions politiques de l'Île-du-Prince-Édouard	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques de la Nouvelle-Écosse	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques du Nouveau-Brunswick	•	•	
Crédit d'impôt pour contributions politiques de l'Ontario	•		
Crédit d'impôt pour contributions politiques du Manitoba	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques de l'Alberta	•		•
Crédit d'impôt pour contributions politiques de la Colombie-Britannique	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques des Territoires du Nord-Ouest	•	•	•
Crédit d'impôt pour contributions politiques du Yukon	•	•	•
Crédits d'impôts fonciers:			
Crédit d'impôts fonciers de l'Ontario (remboursable)	•		
Crédit d'impôts fonciers du Manitoba (remboursable)	•		
Réduction d'impôt pour locataires de la Colombie-Britannique	•		
Crédits et dégrèvements d'impôt au titre des redevances:			
Dégrèvement d'impôt minier du Manitoba	•		•
Dégrèvement d'impôt au titre des redevances de la Saskatchewan	•	•	•
Crédit d'impôt au titre des redevances de l'Alberta (remboursable)	•		•
Dégrèvement d'impôt au titre des redevances de l'Alberta	•		•
Dégrèvement d'impôt au titre des redevances et du revenu présumé de la Colombie-Britannique	•	•	•
Divers crédits d'impôt:			
Crédit d'impôt de Terre-Neuve pour épargne-actions	•		•
Crédit d'impôt de Terre-Neuve pour capital de risque	•		•
Crédit d'impôt de la Nouvelle-Écosse pour épargne-logement	•		
Crédit d'impôt de la Nouvelle-Écosse pour la recherche et le développement		•	
Crédit d'impôt de la Nouvelle-Écosse pour épargne-actions	•		
Crédit d'impôt du Nouveau-Brunswick pour épargne-actions	•		
Crédit d'impôt pour taxe sur les ventes de l'Ontario (remboursable)	•		
Crédit d'impôt de l'Ontario pour épargne-logement (remboursable)	•		
Crédit d'impôt du Manitoba pour le coût de la vie (remboursable)	•		
Crédit d'impôt du Manitoba à la fabrication et à l'investissement	•	•	•
Crédit d'impôt de la Saskatchewan pour capital de risque à travailleurs	•		
Crédit d'impôt de la Colombie-Britannique pour capital de risque	•	•	•
Crédit d'impôt de la Colombie-Britannique pour régime d'actionnariat ouvrier	•		
Crédit d'impôt de la Colombie-Britannique pour capital de risque d'employés	•		
Crédit d'impôt du Yukon pour les bénéfices de fabrication et de transformation		•	
Autres incitations et programmes provinciaux:			
Déduction accordée par Terre-Neuve aux petites entreprises nouvelles		•	
Déduction accordée par l'Île-du-Prince-Édouard pour les petites entreprises		•	
Réduction d'impôt de la Nouvelle-Écosse sur les corporations pour les petites entreprises nouvelles		•	
Réduction d'impôt du Manitoba pour les petites entreprises nouvelles		•	
Réduction d'impôt de la Saskatchewan sur les corporations pour les petites entreprises nouvelles		•	
Régime de pensions de la Saskatchewan	•		
Déduction accordée par les Territoires du Nord-Ouest pour les petites entreprises		•	

INDEX PAR SUJET

A

Accès à l'information et la protection des renseignements personnels, 59
Actions accréditives, 91
Activités de soutien, 55, 62, 66, 70, 78, 84, 85, 122
Affaires ministérielles, 21, 22, 139, 143
Affranchissement, 67, 147
Âge des comptes débiteurs, 117, 118
Aide aux contribuables, 19, 42, 47-49, 53, 55, 60, 62, 104, 108
Améliorations technologiques et autres améliorations de productivité, 26
Appels, 19, 20, 22, 42, 50, 100, 115, 123-133, 135, 138, 148, 151
Appels relatifs à l'impôt sur le revenue, 127, 129, 130
Assurance-chômage, 5, 7, 8, 18, 29, 97, 98, 104, 105, 107, 108, 122, 124, 132, 152, 154
Automatisation des T3, 35
Avis d'opposition, 10, 20, 115, 123, 128, 131
Avis de cotisation, 41, 47, 48, 67, 97, 122, 123, 128

B

Budget des dépenses supplémentaires, 29, 30, 32
Budget d'exploitation unique, 143
Bureau d'impôt international, 21, 32, 62, 109, 160, 161

C

Cadre de planification opérationnelle, 17, 51, 54, 74, 77, 101, 103, 137, 138
Calcul des intérêts, 121, 122
Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada, 104, 108, 152
Communications, 7, 21, 22, 47, 55, 58
Compensation des paiements d'assurance-chômage, 122
Comptabilisation des recettes, 98, 99, 102, 121, 122
Comptes débiteurs, 113-119, 155-158
Contrôle comptable, 121
Conventions fiscales internationales, 18
Correspondance avec les contribuables, 121, 122
Cotisations et demandes de renseignements des non-résidents, 104, 109
Cour canadienne de l'impôt, 123, 125, 128-131
Crédit d'impôt à l'investissement au Cap-Breton, 91
Crédit d'impôt pour la recherche scientifique (CIRS), 90, 91, 95, 114, 116, 117, 155, 157
Crédit pour taxe sur les produits et services (CTPS), 7, 13, 17, 23, 26, 35, 43, 49, 53, 61, 69, 73, 76, 99, 122, 135, 137

D
Demande de renseignements du public, 23, 55, 60-62
Demande de renseignements et aide aux contribuables, 55, 60, 62
Dépôt direct, 10, 35
Détermination et Appels RPC/AC, 127, 132
Direction et soutien, 92, 104, 110, 111, 119, 121, 122, 127, 133
Direction générale des affaires législatives et intergouvernementales, 20, 22
Direction générale des finances et de l'administration, 20, 22, 139, 143
Direction générale des programmes d'impôt, 7, 20, 22, 139
Direction générale des ressources humaines, 20, 22, 139, 144, 145
Dossier Equité, 10, 125, 127, 128

E
Echange électronique de données (EED), 36, 141
Efficacité du programme, 46
Elargissement des services à la clientèle des centres fiscaux, 9, 33
Enquêtes sur la fraude fiscale, 76, 94
Enregistrement, 55, 63
Établissement des cotisations, 66-70
Évaluation des biens immobiliers, 85, 92
Évaluation des programmes, 21, 46, 62, 108, 134, 143, 144
Evitement fiscal, 46, 85, 88, 93
Examen, 19, 71, 73, 76-79, 82
Examen au bureau, 71, 78, 79, 82
Examen ministériel de l'administration de la mesure d'encouragement fiscal pour les organismes de charité, 41
Expansion du projet des ordinateurs portatifs, 31

F
Fiducies, 10, 23, 63, 72, 85, 86, 89, 110, 123, 163, 164
Fichiers des relevés d'emploi, 110
Formules fiscales, 20, 66
FP 2000, 9, 143

H
Haute Direction, 134, 139

I
Indicateurs de rendement du Ministère, 42, 55
Impôt contestés, 114, 115, 117, 123, 157
Impôt sur les revenues pétroliers (I REV.P), 91, 119
Impression, 20, 26, 44, 48, 66, 147

L
L'amélioration du programme de demande de renseignements axées sur les entreprises, 11
La refonte architecturale, 8
La réorganisation des activitées du Ministère, 9
Le crédit pour taxe fédérale sur les ventes, 43
Le Programme de vérification des avantages et du revenu d'emploi, 104, 107
Le Programme du crédit d'impôt pour la recherche scientifique et le développement expérimental (RS & DE), 85, 90, 91
Le Système de Traitement des données financières (TDF), 121
Lisibilité, 60, 109
Loi sur les arrangements fiscaux entre le gouvernement fédéral et les provinces, 18, 160

M
Matériel de reconnaissance de caractères magnétiques (MRCM), 121
Mission du Ministère et autres initiatives ministérielles connexes, 39

N
Nouvelles déclarations de revenus, 38

O
Oppositions relatives à l'impôt sur le revenue, 127, 128
Ordinateur central, 142, 151
Ordinateur portatif, 8, 31, 40, 73, 74, 105, 140, 151

P
Partie IV, 108, 152
Partie VIII, 108, 114, 116, 157
Partie XIII, 106, 107
Politiques fiscale et interprétation, 55, 62
Postcotisation, 8, 30, 44, 71, 78-80, 83
Procédé interactif d'extraction et d'analyse des données (IDEA), 31, 32
Programme de vérification des T2 des corporations, 88, 89
Programme des retardataires et des non-déclarants, 68, 72, 78, 83

Programmes de vérification des T1 des particuliers, 86
Projet d'intensification de la production de recettes, 30
Projet de Loi C-21, 104, 108

R

Rajustements demandés par les contribuables, 23, 44, 48, 66, 69
Rapprochement, 8, 30, 38, 68, 71, 78, 81, 82
Recensement, 14, 136, 138, 150, 152, 153
Recouvrement, 8, 19, 20, 30, 97-99, 102, 111-115, 119-121, 136, 157
Réforme des pensions, 8, 13, 14, 17, 23, 40, 43, 50, 51, 53, 61, 63, 64, 100, 102, 108, 125, 135-137
Réforme fiscale, 61
Régime de pensions du Canada, 5, 18, 97, 98, 104, 105, 107-110, 124, 131, 152-154, 160
Règlement sur la radiation des dettes, 118
Remboursements compensatoires d'impôt sur le revenue, 8, 29, 122, 143
Réorganisation Ministérielle, 32
Ressources Humaines, 7, 21, 22, 31, 134, 140, 145, 146
Restructuration du système critique de T1, 141
Retenus à la source, 14, 97, 99, 100, 102, 104, 106, 108, 110, 136
Rôle, 66, 68

S

Saisie automatisée des données, 9, 36
Satisfaction de la clientèle, 34, 58
Sélection des dossiers et revue de la vérification, 88, 91
Sensibilisation environmentale, 26
Service aux autres programmes, 85, 88, 92
Service téléphonique pour répondre aux demandes de renseignements du public, 46, 62
Services juridiques, 21, 22, 134, 139
Services statistiques, 20, 55, 65
Source des recettes, 154
Sous-ministre, 20, 22
Sous-ministre adjoints, 20, 22, 139
Stratégie pluriannuelle d'immobilisations pour l'information, 8, 29
Système automatisé d'information de gestion du personnel (SIGP), 9, 30
Système électronique de composition de lettres (SECL), 44, 83
Système de guidage pour les demandes de renseignements du public, 9, 33
Système de paiement électronique, 10
Système d'information de gestion de la vérification (SIGV), 32

Système électronique de notification de débits, 33
Systèmes informatiques, 20, 22, 29, 134, 135, 140
Systèmes automatisés pour les recouvrements et les retenues à la source, 26, 45, 108, 110, 111

T

T1 Autres, 89, 90
Télérembourses, 26
Traitement de feuillets de renseignements divers (TFRD), 38, 82, 109
Traitement des déclarations, 14, 48-50, 53, 66, 68, 81, 104, 109, 135
Traitement des déclarations de renseignements, 104, 109
Traitement des versements, 36, 98, 121
Transmission électronique des déclarations, 42-44
Taux d'erreur dans les déclarations de revenus des particuliers, 56

V

Vérification, 19, 20, 72, 73, 76, 85-93, 115, 136, 144
Vérification de la paie, 104
Vérification des non-résidents, 8, 30, 104, 106
Vérification des régimes de revenu différé et programmes d'encouragement fiscaux, 85, 89-91
Vérification informatique, 32, 85, 88, 93
Vérification internationale, 85, 88, 93
Versement anticipé du crédit d'impôt pour enfants, 26, 35
Visites d'information, 10, 34